AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2011

Services à la personne
Agence nationale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL

MINISTÈRE
DE L'ARTISANAT,
DU COMMERCE
ET DU TOURISME

4 millions de ménages consommateurs en 2011.
(source Bipe – prévisions 2011)

12 500 entreprises publiques ou privées cofinancent du Cesu à leurs salariés.
(source Apecesu - 2011)

17,4 milliards d'€ de valeur ajoutée en 2011.
(source Bipe – prévisions 2011)

22 Conseils généraux utilisent le Cesu pour financer l'APA et/ou la PCH (310 millions d'euros).
(source Apecesu - 2011)

28 000 organismes de services à la personne.
(source nOva – 2012)

des Français ont une bonne image des services à la personne.
(source LH2 – 2011)

des Français connaissent l'ANSP.
(source LH2 – 2011)

2

millions de professionnels. en 2011 *(source Bipe – prévisions 2011)*

SOMMAIRE

2011, L'ANNÉE D'UNE NOUVELLE STRATÉGIE

UN DIAGNOSTIC PARTAGÉ

9 Un secteur contributeur de valeur et d'emploi

10 Salariés et employeurs, quels profils et quelles attentes ?

12 Arrêt sur image pour un secteur en mouvement

14 Agrément et déclaration, des évolutions fortes

15 Un diagnostic posé par les acteurs des services à la personne

DE NOUVEAUX AXES STRATÉGIQUES

17 Une stratégie, une méthode, une dynamique

LA COMMUNICATION EN SOUTIEN À LA DEMANDE

19 Soutenir la demande par la promotion du secteur des services à la personne

20 Une présence dans l'espace public réaffirmée

LES GRANDS PROJETS DE L'ANSP

24 6 grands projets pour soutenir le développement du secteur des services à la personne

26 Encourager la diversification de l'offre

28 Diffuser la culture de la qualité

30 Recruter, former, qualifier, une ambition indispensable

32 Accompagner la croissance des organismes du secteur

34 Régionaliser l'action de l'Agence

36 Mieux connaître le secteur pour une meilleure reconnaissance

BUDGET ET GOUVERNANCE

40 Les textes de référence

43 Le budget 2011

48 Le Conseil d'Administration et l'équipe

54 Les unités et les délégués territoriaux

ÉDITOS

UNE NOUVELLE PAGE S'OUVRE
POUR LES SERVICES À LA PERSONNE

LAURENT HÉNART PRÉSIDENT DE L'AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE

À sa création en 2005, l'Agence nationale des services à la personne était chargée de développer en France le secteur des services à la personne, en utilisant un certain nombre de leviers. Elle a ainsi accompagné les offreurs de services dans la création et le développement de leur activité, à travers notamment une politique publique de soutien de l'offre par des avantages sociaux et fiscaux. Elle a mis en place le cadre nécessaire pour faciliter l'accès des particuliers à ces nouveaux services. Enfin, la politique publique a, à travers les avantages fiscaux consentis aux particuliers employeurs et à travers des dispositifs innovants comme le Cesu préfinancé, contribué à faire reculer les pratiques de travail au noir dans ce secteur.

Sept ans plus tard, les services à la personne font partie intégrante du paysage économique et social de notre pays. Plus de 320 000 emplois ont été créés. Les métiers sont mieux connus, la consommation de services progresse, les démarches qualité se multiplient, de nouveaux organismes se créent (de 5 500 en 2005 à 28 000 aujourd'hui). Nous sommes dès lors confrontés à des enjeux d'une autre nature. Le secteur a atteint une certaine maturité et nous devons l'aider à consolider ses acquis, à aller plus loin dans l'accompagnement d'une dynamique de croissance durable et de qualité garantie à un prix accessible. L'Agence doit, dans ce contexte, jouer un rôle nouveau, celui d'un centre de ressources pour l'ensemble des acteurs du secteur, offreurs, financeurs, consommateurs…

Les 5 nouveaux axes stratégiques définis en Conseil d'administration en 2011 s'inscrivent dans cette logique. Consolider le modèle économique en favorisant l'innovation et la qualité ; développer les compétences des intervenants notamment par le recours à l'alternance ; promouvoir la performance et son évaluation grâce à des indicateurs robustes ; éclairer la contribution des services à la personne au maintien à domicile des personnes âgées et à l'accueil des jeunes enfants ; faire avancer la recherche à travers des partenariats : ces grands sujets vont nous permettre d'orienter efficacement notre action et de continuer à faire grandir, avec les acteurs qui le font vivre, un secteur d'avenir. Les services à la personne, qui « pèsent » 17,4 milliards d'euros et représentent 2 millions de salariés, ont vocation à s'intégrer dans l'agenda économique et social du gouvernement.

LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE : **L'ÂGE DE RAISON**

OLIVIER WICKERS DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE

En moins de dix ans, le secteur des services à la personne a enregistré une forte croissance. Il est vrai qu'il répond à des problématiques majeures de notre société : garde d'enfants, accompagnement du vieillissement de la population, conciliation de la vie professionnelle et personnelle, libération du travail des femmes… L'une des missions fixées lors de sa création à l'Agence nationale des services à la personne – faire reconnaître ce secteur encore peu développé en France par rapport à d'autres pays et notamment aux pays anglo-saxons – est donc en partie remplie. Mais pour être porteur de création de valeur et d'emploi, cette croissance rapide nécessite un accompagnement rigoureux et un cadre stratégique de long terme. C'est tout l'objet de la réflexion engagée par l'Agence en 2011 et qui a abouti à l'adoption de six grands projets stratégiques.

Parmi ces chantiers, deux ont fait l'objet, ces derniers mois, d'avancées importantes. Le premier est celui de la qualité. Face au foisonnement de l'offre, le grand public, comme les financeurs ou les opérateurs eux-mêmes, peuvent manquer de repères. Une clarification est indispensable. L'ANSP a donc lancé, à la demande du ministre en charge des services, le processus d'élaboration, avec les acteurs concernés, d'une charte nationale de la qualité. Elle aura vocation à être universelle et à créer un socle culturel commun aux 28 000 organismes de services à la personne. Second axe : celui de la formation et de la qualification. Les services à la personne sont aujourd'hui confrontés à plusieurs problématiques. Comment attirer les jeunes et les hommes vers un univers professionnel très féminisé (91 % des salariés sont des femmes), où la moyenne d'âge est de 46 ans. Comment qualifier et offrir des carrières quand 80 % des travailleurs ont un niveau inférieur au bac ? Recrutement, formation, découverte des métiers : beaucoup a été fait mais beaucoup reste à construire. Convaincus que l'alternance est l'une des pistes les plus prometteuses pour favoriser la rencontre entre de nouveaux publics, plus jeunes, plus diplômés, et ces métiers qu'ils connaissent peu ou mal, l'ANSP organise en 2012 plusieurs journées thématiques en région avec des employeurs, les Direccte et l'ensemble des acteurs de l'emploi et de la formation, au premier rang desquels les Conseils régionaux.

La qualité, la compétence, le métier sont des sujets liés. Ils forment un cercle vertueux : valoriser les services fournis, c'est faire évoluer positivement l'image du secteur auprès des clients et bénéficiaires, c'est aussi faire progresser son attractivité auprès des salariés. C'est enfin reconnaître à « l'aide aux autres » sa vraie dimension sociétale et économique, en répondant ainsi aux enjeux d'une société moderne.

2011, L'ANNÉE D'UNE NOUVELLE STRATÉGIE

« Être au contact des familles chez qui j'interviens est ce qui me plaît le plus. »

FATOU
GARDE D'ENFANTS

ALI
RESPONSABLE DE COMPTE

« Je suis quotidiennement les missions et les évolutions de nos intervenants. »

NICOLAS
RESPONSABLE DE SECTEUR

« Une des satisfactions de mon métier ? Voir grandir les enfants dont je m'occupe. »

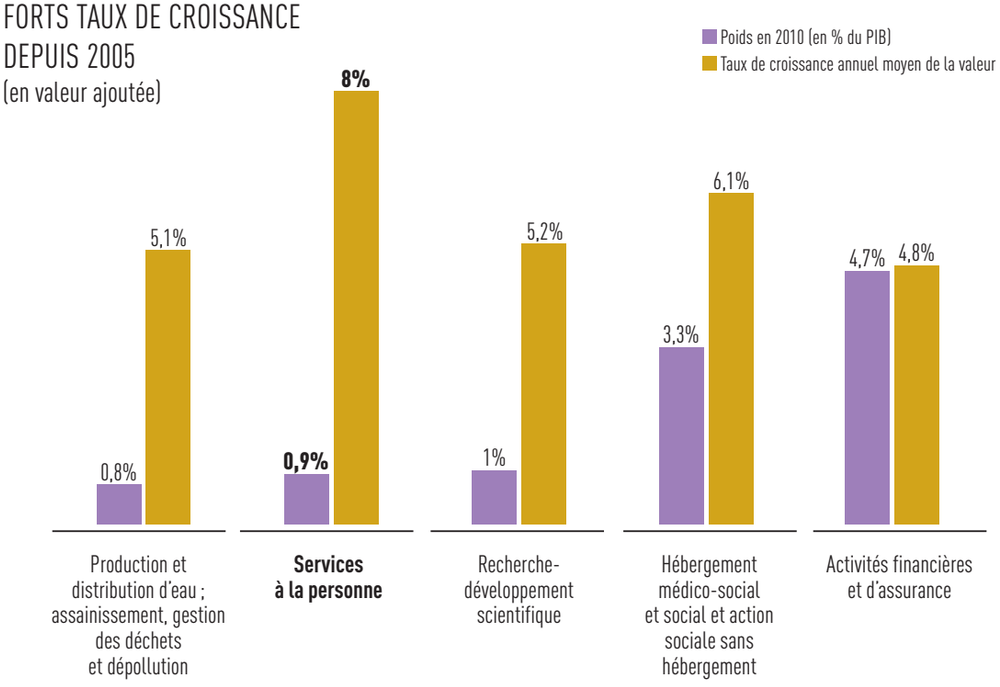
MARIE-LOUISE
GARDE D'ENFANTS

UN DIAGNOSTIC PARTAGÉ

UN SECTEUR CONTRIBUTEUR DE VALEUR ET D'EMPLOI

Les services à la personne font partie des secteurs les plus dynamiques de l'économie française. Leur croissance, toujours soutenue, a ralenti, mais elle ne s'est pas démentie en 2011.

SECTEURS D'ACTIVITÉ AYANT ENREGISTRÉ LES PLUS FORTS TAUX DE CROISSANCE DEPUIS 2005
(en valeur ajoutée)



Sources : Comptes nationaux - Base 2005, Insee.

Dans le peloton de tête des secteurs en croissance

L'observatoire BIPE-ANSP de l'emploi et de l'activité économique des services montre, cette année encore, que les services à la personne se situent à un bon niveau de performance par rapport aux différents secteurs de l'économie française. En équivalent temps plein, ils sont aujourd'hui le 9e secteur de l'économie française. Depuis 2005, c'est le secteur qui enregistre le 5e plus fort taux de croissance annuelle avec un début de période très dynamique.

Un secteur créateur de valeur

En 2011, 17 % des ménages français (13 % si l'on exclut le recours aux assistantes maternelles), ont bénéficié de prestations de services à la personne, soit 4,5 millions de ménages. Le secteur fait travailler 1,9 million de salariés, soit 4 % des emplois des équivalents temps plein de l'ensemble de l'économie française. Avec 1,82 milliard d'heures prestées, la part du secteur dans la valeur ajoutée totale de l'ensemble de l'économie française s'établit à environ 1 % du PIB du pays, soit 17,4 milliards d'euros.

SALARIÉS ET EMPLOYEURS, QUELS PROFILS ET QUELLES ATTENTES ?

Qui travaille dans le secteur des services à la personne ? Qui achète ces services ? Qui emploie les salariés ? Depuis 2009, le baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois de services à la personne, confié au BIPE par l'ANSP, donne des éléments de réponse. En 2011, à la demande de l'ANSP, TNS-Sofres s'est également intéressé à la question.

Salariés, une identité professionnelle en construction

Un nombre important de salariés cumulent activités, employeurs, voire statuts, à l'intérieur du secteur des services à la personne : ainsi, 35 % des salariés exercent au moins deux activités du secteur et 28 % des salariés à domicile cumulent deux statuts de rémunération. Une proportion non négligeable (15 %), travaille aussi dans un autre secteur économique. 91 % des salariés sont des femmes, plutôt âgées (46 ans en moyenne) et pour certaines (67 %) sans diplôme. 74 % des salariés se disent plutôt ou tout à fait satisfaits de leur travail auprès des particuliers. En revanche, un phénomène persiste : le temps partiel qui, selon les enquêtes, est subi dans 30 à 40 % des cas et qui engendre un certain nombre de difficultés matérielles évoquées par les salariés (rémunération, pénibilité du travail, déplacement, horaires). S'ils citent également des préoccupations liées aux perspectives d'évolution professionnelle, celles-ci sont compensées en partie par la dimension relationnelle des activités.

Des employeurs aux profils très divers

En 2011, 4,5 millions de ménages ont bénéficié de prestations de services à la personne, dont 800 000 via un organisme. Une majorité de ces ménages (58 %) ne comporte aucun actif. Les plus de 70 ans vivant seuls y dominent mais la part des plus de 70 ans en couple progresse. Les ménages comportant deux actifs représentent 29 % des ménages utilisateurs de services à la personne en 2011 et ceux qui comportent un seul actif 10 % des ménages utilisateurs.

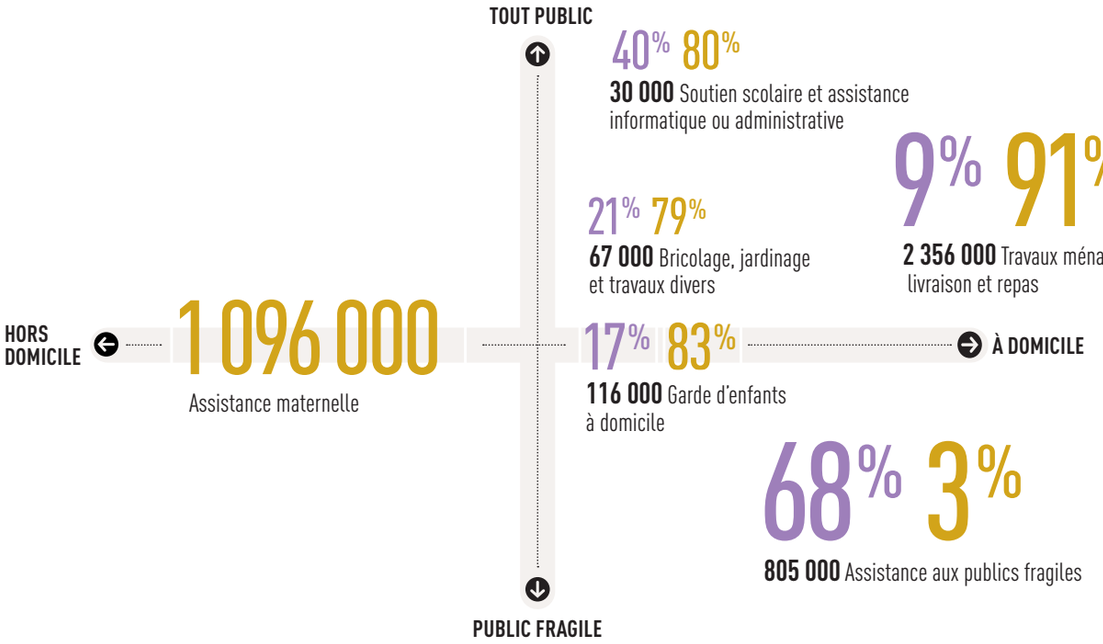
En outre, le recours aux prestations varie, sur le territoire, en fonction de la démographie, des revenus et de l'offre locale de services. Si le poids de l'assistance aux publics fragiles (en nombre de salariés comme en heures prestées) est plus prégnant dans le Nord, le Sud-Ouest et les régions au bord de la Méditerranée, le poids de la garde d'enfants domine en Île-de-France, où il représente la moitié des heures effectuées en 2011.

Organismes : une spécialisation encore présente

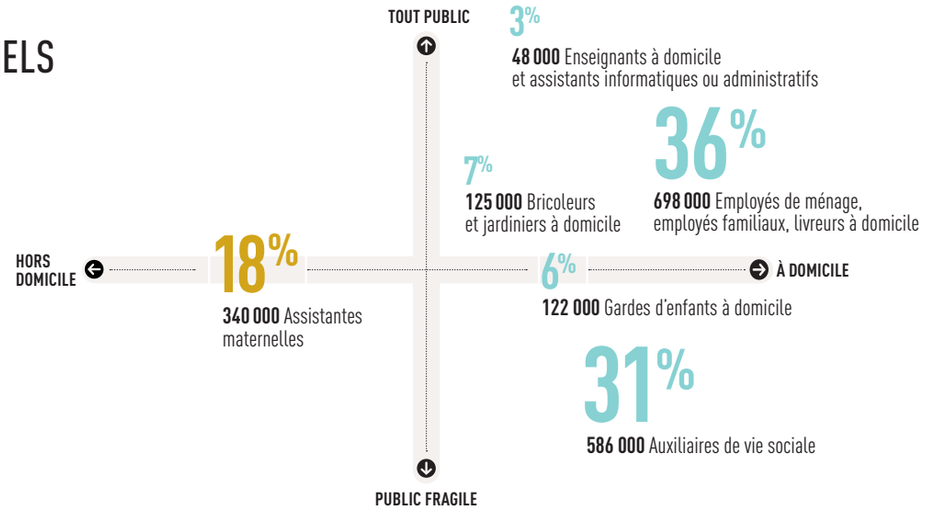
En 2011, l'activité des organismes de services à la personne (OSP) reste très orientée vers l'assistance aux publics fragiles : 19 % des OSP sont aujourd'hui spécialisées dans cette prestation et 26 % ne proposent que 2 ou 3 types de prestations (assistance aux publics fragiles + travaux ménagers et/ou jardinage). Ces structures intermédiaires sont un employeur important. Aujourd'hui, 45 % des salariés à domicile travaillent, pour tout ou partie de leur emploi, en mode prestataire ou mandataire, pour un OSP. 23 % des salariés interviennent quant à eux, en prestataire ou mandataire, exclusivement pour un OSP.

4,5 MILLIONS DE BÉNÉFICIAIRES DE SERVICES À LA PERSONNE

● Clients des OSP
● Particuliers employeurs



2 MILLIONS DE PROFESSIONNELS AU SERVICE DES PARTICULIERS



Source : Bipe, 2011.

ARRÊT SUR IMAGE POUR UN SECTEUR EN MOUVEMENT

Quelle perception ont les particuliers et les professionnels du secteur des services à la personne aujourd'hui ? Une enquête TNS Sofres réalisée fin 2011 à la demande de l'ANSP permet d'en savoir un peu plus sur les représentations et les attentes des uns et des autres.

LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

L'enquête a été réalisée en décembre 2011 selon les modalités suivantes :

- Pour les particuliers, 5 groupes de 3 heures rassemblant 7 à 10 personnes ont été organisés et 7 052 questionnaires ont été recueillis par voie postale auprès de ménages résidant en France métropolitaine, sur la base du panel Metascope Sofres.
- Pour les professionnels, 2 mini-groupes de 3 heures rassemblant 5 à 6 personnes et 6 entretiens individuels d'une heure ont été réalisés, ainsi que 1 000 interviews téléphoniques auprès d'organismes de services à la personne (hors auto-entrepreneurs).

Des évocations contrastées

Pour le grand public, les services à la personne suscitent des évocations spontanées positives (le lien social, des outils de simplification administrative comme le Cesu, des mesures d'incitation fiscale) mais sont également synonymes de complexité (un secteur éclaté en une multitude d'acteurs et de services, des niveaux de qualité variables). Du côté des professionnels, les perceptions sont également contrastées. La dimension humaine du secteur, son dynamisme, émergent très vite dans le discours des professionnels interrogés mais la rentabilité réduite et les contraintes administratives et réglementaires sont également mises en avant.

L'étude fait par ailleurs apparaître des discours croisés, entre clients et prestataires et entre employeurs et salariés. Si les particuliers ont parfois le sentiment que les acteurs ne se professionnalisent pas suffisamment, les professionnels peuvent estimer quant à eux que les particuliers, en privilégiant les relations interpersonnelles, favorisent un relatif « amateurisme » des prestations.

Les atouts et les fragilités d'un secteur jeune

Le secteur des services à la personne est extrêmement jeune : la moitié des acteurs privés actuels, soit plus de 6 000 (hors auto-entrepreneurs), ont été créés au cours des 3 dernières années. Malgré le contexte économique difficile, il continue de connaître une croissance soutenue, qui nourrit un certain optimisme chez les professionnels : 51 % des organismes interrogés estiment que leur activité sera en hausse en 2012. Mais il reste hétérogène, avec des statuts, des tailles et des offres très variables. Seuls 5 % des organismes (hors auto-entrepreneurs) ont aujourd'hui 50 salariés ou plus et 67 % des organismes ont moins de 10 salariés. Les professionnels sont encore peu fédérés : 43 % seulement des organismes font partie de réseaux, 22 % sont certifiés ou labellisés. Le recrutement de salariés reste, pour l'ensemble de ces dirigeants, un frein au développement de leur activité : 56 % des organismes disent rencontrer des difficultés dans ce domaine.

Des particuliers en demande de services

En ce qui concerne les particuliers, l'étude met en regard le marché actuel – plus de 4 millions de clients - et un potentiel de développement des services à la personne de 2 800 000 ménages. Pour développer ces services, 55 % des particuliers interrogés estiment qu'il faudrait diffuser davantage d'information sur l'offre, les prestations, les tarifs. Les incitations fiscales et exonérations de charge sont également considérées par 52 % d'entre eux comme un levier important pour le développement des services à la personne. La qualité des intervenants, garantie par des certifications, arrive en troisième position, pour 43 % des personnes interrogées.

+ de 6 000

organismes (hors auto-entrepreneurs) ont été créés au cours des 3 dernières années.

ENCOURAGER L'UTILISATION DU CESU PRÉFINANCÉ PAR LES CONSEILS GÉNÉRAUX

Préfinancé, en totalité ou en partie, par un financeur de prestations sociales (collectivité territoriale, caisse de retraite, caisse d'allocations familiales, organisme de prévoyance…), le Cesu préfinancé social est utilisé pour rémunérer des services à la personne à domicile et des services de garde d'enfants hors du domicile.

Entre 2006 et 2011, 22 Conseils généraux ont opté pour cet instrument de paiement pour une ou plusieurs prestations sociales, en particulier l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA).
Pour accompagner les financeurs dans la mise en œuvre de ce dispositif, l'ANSP a créé en 2006 le Club Cesu, qui offre aux différents acteurs un forum d'échanges de bonnes pratiques et une plateforme de ressources.

Aujourd'hui, ce réseau s'apprête à franchir une nouvelle étape, en évoluant vers la mise à disposition d'expertises et vers l'ingénierie de projet, pour accompagner plus concrètement les collectivités.

L'ANSP a par ailleurs édité avec la CNSA en 2012 un guide pratique, destiné aux Conseils généraux, qui retrace les grandes étapes d'un projet de déploiement du Cesu préfinancé, en s'appuyant sur les témoignages et les conseils des collectivités qui ont déjà franchi le pas.

644

millions d'euros émis en Cesu préfinancé en 2011, dont 50 % pour des prestations sociales.

22

Conseils généraux utilisent le Cesu préfinancé pour verser leurs prestations sociales (APA et / ou PCH).

8 à 18 %

d'économie sur les prestations versées en Cesu.

AGRÉMENT ET DÉCLARATION, DES ÉVOLUTIONS FORTES

En 2011, la procédure d'entrée dans le secteur des services à la personne a été clarifiée et simplifiée.

Le décret n°2011-1133 du 20 septembre 2011 a modifié certaines dispositions du code du travail relatives aux services à la personne. L'objectif de ces textes ? Simplifier, pour les organismes de services à la personne, le système d'agrément existant au profit d'un système déclaratif - excepté pour les activités destinées aux publics fragiles (personnes âgées, enfants de moins de trois ans et personnes handicapées), activités pour lesquelles l'agrément demeure obligatoire.

Déclaration et agrément

L'agrément « simple » a donc été remplacé par une déclaration, indispensable pour pouvoir bénéficier des avantages fiscaux et sociaux liés à une activité de services à la personne. Cette déclaration suppose le respect de la condition d'activité exclusive (CAE) : l'organisme s'engage à ne pas exercer d'activités en dehors du champ des services à la personne.

Un agrément reste obligatoire pour les activités prestées auprès des publics fragiles (personnes âgées ou handicapées, enfants de moins de 3 ans). Délivré pour une durée de 5 ans renouvelables, cet agrément a valeur d'autorisation d'exercer. Pour faire bénéficier ses clients des avantages fiscaux, l'organisme doit également faire une déclaration.

Un nouveau cahier des charges

Ces évolutions réglementaires ont également entraîné une refonte du cahier des charges relatif à l'agrément. Publié au Journal officiel le 30 décembre 2011, le nouveau document, qui intègre les retours d'expérience depuis 2005, vise une plus grande lisibilité. Il reprend l'essentiel des obligations contenues dans le premier cahier des charges publié en 2005, mais opère par exemple une distinction claire entre les prescriptions qui concernent la petite enfance et celles qui s'adressent aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Il distingue les prescriptions qui s'appliquent aux prestataires et celles qui concernent le mode mandataire. Les principales nouveautés portent aussi sur la communication autour de l'offre (accueil physique et téléphonique, affichage des prix, documentation, devis…), la mise en œuvre des prestations, ainsi que les exigences concernant le personnel (qualification, accompagnement, formation, déontologie…).

CE QUI A CHANGÉ SUR NOVA

L'évolution de l'agrément a également eu un impact sur les procédures accessibles en ligne dans nOva, la base de données nationale des organismes des services à la personne. Le nouveau dispositif simplifie les demandes d'agrément effectuées dans plusieurs départements, puisque tous les acteurs concernés sont destinataires simultanément des mêmes éléments de dossier. Par ailleurs, les demandes de renouvellement d'agrément peuvent également s'effectuer en ligne, avec un envoi électronique de documents. Enfin, la procédure de déclaration est enregistrée de façon quasi immédiate, alors que cette démarche (ancienne procédure de l'agrément simple) nécessitait auparavant un délai d'environ 2 mois.

28 000

organismes de services à la personne à fin 2011, dont 8 500 agréés.
(source nOva / ANSP)

UN DIAGNOSTIC POSÉ PAR LES ACTEURS DES SERVICES À LA PERSONNE

Partenaire de tous les acteurs des services à la personne, l'ANSP a travaillé avec les fédérations d'employeurs à dégager les éléments d'un diagnostic partagé, en vue de valider les actions prioritaires à conduire.

UNE APPROCHE PARTICIPATIVE

Ce diagnostic a été présenté et partagé dans le cadre d'un séminaire stratégique dédié aux services à la personne, présidé par Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État en charge des services et organisé à l'Assemblée Nationale le 7 mars 2012, en présence des fédérations d'employeurs des services à la personne, ADESSA à domicile, ADMR, Familles rurales, FEDESAP, FEPEM, FESP, SPE, UNA, UNCCAS.

Se structurer, être reconnu : deux aspirations fortes

Secteur jeune, mais constitué de métiers et de structures souvent anciens, l'univers des services à la personne voit cohabiter plusieurs modèles : services issus des services sociaux (soins et assistance aux personnes âgées, essentiellement), services marchands plus récents, particulier employeur, services issus de la sphère publique (action sociale des municipalités, notamment). Aujourd'hui, les acteurs souffrent d'un manque de visibilité et de reconnaissance de leur rôle social et économique, pourtant considérable. Créateur d'emplois non délocalisables, contributeur important à la cohésion sociale et à l'aménagement du territoire, facilitateur d'accès au service sur l'ensemble du territoire, le secteur reste parfois mal cerné. Le fait qu'il ne soit pas pleinement identifié dans la statistique publique participe de ce phénomène.

Des valeurs partagées, au delà des différences de modèle

Atypique, le secteur des services à la personne articule une action sociale, publique et une offre privée, remettant ainsi en tension les oppositions entre sphère marchande et non marchande et entre les différents modes d'exercice au sein de ces sphères. Beaucoup d'acteurs estiment qu'une clarification des spécificités, des atouts et des limites des différents modèles est nécessaire.

Mais si des lignes de fracture existent, tous se retrouvent autour d'une vocation partagée : aide aux personnes, cohésion de la société, amélioration de la vie de nos concitoyens, moteur de progrès social (égalité homme femme, universalité des services sur les territoires, renforcement des liens sociaux au domicile, prévention des risques sanitaires…). Autre facteur de rapprochement entre les modèles : le recentrage autour du bénéficiaire/client ainsi que l'objectif d'un domicile efficace. L'offre de service des grandes familles d'intervenants convergeant de plus en plus, les caractéristiques des emplois proposés se rapprochent. Ce sont d'ailleurs, dans 28 % des cas, les mêmes salariés qui interviennent dans des cadres d'emploi différents.

Des préoccupations communes

Quel que soit le modèle d'emploi, les intervenants posent un diagnostic partagé sur les grands enjeux. La qualité du service rendu, la sécurité et le bien-être des personnes sont pour eux en tête des priorités. En matière de ressources humaines, l'insertion durable des salariés, la professionnalisation, la protection des salariés font partie des thèmes majeurs. Enfin l'accompagnement des structures, pour les aider à améliorer leur gestion, et l'appui aux particuliers employeurs émergent comme des attentes fortes.

DE NOUVEAUX AXES STRATÉGIQUES

UNE STRATÉGIE, UNE MÉTHODE, UNE DYNAMIQUE

L'ANSP a défini de nouvelles orientations stratégiques. C'est avec les acteurs concernés qu'elle ouvre alors des chantiers participatifs, pour réfléchir, agir et expérimenter ensemble.

La définition des grands enjeux du secteur

En regard du diagnostic partagé avec les acteurs des services à la personne, l'ANSP a identifié de nouveaux axes stratégiques pour soutenir l'offre de services à la personne :

- le développement de la qualité et de l'innovation des organismes et des intervenants avec la création d'une charte nationale de la qualité ;
- le développement des compétences des employeurs et des intervenants, via notamment des actions en faveur du recours à l'alternance et à la validation des acquis de l'expérience ;
- la définition d'une offre de conseil adaptée à la création ou au développement d'activité dans le secteur ;
- la contribution des services à la personne au défi démographique et plus particulièrement aux problématiques de maintien à domicile des personnes âgées, avec la constitution de bouquets de services ;
- le déploiement des actions de l'Agence sur les territoires avec les partenaires locaux ;
- la mise en place d'indicateurs durables et partagés sur le secteur des services à la personne.

Une concertation large pour définir les cadres de mise en œuvre

Afin de mener à bien ces chantiers majeurs, l'ANSP a lancé un cycle de séminaires de travail avec les partenaires utiles sur chacun des axes stratégiques engagés. Cette méthode a permis de préciser le cadre de mise en place de chacun des chantiers en cohérence avec les objectifs et les expériences de tous les acteurs concernés.

Un travail collaboratif, dans le cadre de réunions dédiées par chantier, a dès lors permis de réunir, selon les sujets, les fédérations d'employeurs, les financeurs de prestations sociales, les réseaux d'aide à la création d'entreprise, etc.

A titre d'exemple, l'ANSP a réuni les employeurs de la région Aquitaine et les partenaires institutionnels de l'emploi et de la formation lors d'une journée, à Bordeaux, afin de les accompagner dans la gestion des ressources humaines, le recrutement, la formation et la qualification des professionnels des services à la personne. Cette rencontre, qui sera déclinée dans d'autres régions, a nécessité la collaboration active en amont et en suivi des fédérations d'employeurs.

En parallèle, l'ANSP a initié des travaux sur l'outillage du maintien à domicile et la constitution de bouquets de services, avec le concours des fédérations de prestataires de services et la Caisse nationale d'assurance vieillesse. La pertinence de définir les activités comprenant une prestation individualisée de maintien à domicile a très vite été mise en évidence. Les besoins de la personne recensés grâce à une évaluation portant sur divers aspects (personnels, domestiques, relationnels, environnementaux), au domicile ou à l'extérieur, trouveront réponse dans des bouquets de services composés à partir des 21 activités de services à la personne. L'ANSP a lancé, avec des financeurs de prestations sociales destinées aux personnes âgées, une phase expérimentale qui vise à ajuster les compositions des bouquets de services et les conditions dans lesquelles l'offre pourra y répondre.

Une autre démarche a été mise en place sur le chantier de création d'une charte nationale de la qualité. Suite au lancement par le ministre en charge des services, lors du salon des services à la personne, un comité d'offreurs, constitué des fédérations d'employeurs, a été réuni afin de dessiner les contours de cette charte, qui a vocation à concerner les 28 000 organismes de services à la personne.

Une démarche similaire a été lancée avec les réseaux d'accompagnement à la création d'entreprises et les dispositifs locaux d'accompagnement. Même si l'ANSP entretient des relations partenariales avec eux depuis sa création, à travers notamment une convention cadre unique, elle a désormais mis en place un cycle de réunions dont l'objectif est de déboucher sur une offre de conseil unique. Ces rencontres permettent, dans un premier temps, de dresser un état des lieux des pratiques de l'accompagnement des entreprises du secteur, à l'échelle départementale. Une seconde phase visera à l'élaboration d'une offre partagée de conseils, et à définir des modalités d'accès et d'actualisation innovantes.

LA COMMUNICATION EN SOUTIEN À LA DEMANDE

SOUTENIR LA DEMANDE PAR LA PROMOTION DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

La communication est l'un des leviers essentiels du développement des services à la personne.

Acheter davantage de services à la personne, c'est d'abord mieux connaître ce que recouvre cette appellation. La campagne de communication lancée en 2011 dans la presse, en radio et sur le web, illustre parfaitement ce principe. Elle met en scène trois métiers. L'employé de ménage et la garde d'enfant à domicile font partie des prestations les plus couramment utilisées. Quant à l'auxiliaire de vie sociale, elle est associée à un besoin qui émerge fortement, celui de l'assistance aux personnes en perte d'autonomie. L'objectif de cette campagne était en effet de réaffirmer auprès du grand public ce que les services à la personne sont capables d'apporter en termes de « solutions de vie », tout en intégrant, à travers la signature, « les services à la personne, ça vous change la vie ! », les points de vue des différentes parties prenantes (consommateurs de service, mais aussi salariés du secteur et entrepreneurs).

Toucher le grand public

Avec 4 annonces presse, 3 spots radio et 3 bannières Internet, la campagne a été déclinée en 3 vagues en 2011 en presse écrite (presse quotidienne régionale, presse syndicale, presse TV), en radio (grandes stations mais aussi radios locales) et sur des sites web orientés vers une cible féminine ou senior (FemmePlus, Aufeminin, SeniorPlanet…). La campagne était relayée sur le site Internet de l'ANSP.

D'après un sondage réalisé par l'Ifop, la campagne a été vue par 11 millions de lecteurs de la PQR. Elle a eu un réel impact, comme en témoignent les résultats des post-tests menés par l'institut LH2. Pour 67 % des personnes interrogées, la campagne incite à se renseigner sur les services à la personne, via le site web de l'ANSP ou le 32 11. 53 % de ceux qui avaient vu ou entendu la campagne sans être consommateurs de services à la personne se sont sentis concernés par les messages, cette proportion atteignant 93 % chez les personnes déjà utilisatrices des services à la personne.

2 millions

de visiteurs uniques sur le site Internet de l'ANSP en 2011.

UN SITE WEB « PROFILÉ »

Une nouvelle version du site Internet de l'ANSP a été mise en ligne début septembre 2011. Le site reçoit chaque année quelques 2 millions de visiteurs aux profils très divers (particuliers, demandeurs d'emploi, employeurs, intervenants…). Pour permettre à ces différents publics de se repérer et d'accéder facilement aux contenus qui les concernent, une navigation par profil a été mise en place et la rubrique consacrée au Cesu a été entièrement refondue.

UNE PRÉSENCE DANS L'ESPACE PUBLIC RÉAFFIRMÉE

L'essor des services à la personne passe aussi par une visibilité accrue dans les médias, vecteur privilégié d'information du grand public et des professionnels.
En 2011, le secteur est resté présent dans le débat public, notamment autour de questions de société, comme la perte d'autonomie, la création d'emploi ou le développement de services de qualité.

Un secteur qui intéresse les médias

Au cœur de nombreux débats politiques et économiques, les services à la personne ont été régulièrement évoqués par les médias en 2011. Sur l'ensemble de l'année, le secteur a fait l'objet d'une importante couverture médiatique, avec plus de 2 476 articles de presse écrite et environ 7 500 retombées sur le web. Si la presse régionale reste la plus active, l'intérêt de la presse nationale ne cesse de croître. Il est vrai que l'actualité politique a porté sur le devant de la scène le secteur et son poids économique. Les évolutions technologiques pouvant accompagner le vieillissement de la population et favoriser le maintien à domicile ont été abordées par de nombreux médias. Enfin, le secteur continue d'être largement traité sous l'angle de la création d'entreprise et de la création d'emploi, à travers notamment l'essor du Cesu préfinancé, et son effet positif sur l'emploi et sur la demande de service.

Une participation active au débat public

Créé en 2007, le salon national des services à la personne voit converger, pendant 3 jours, professionnels et particuliers à la recherche d'information sur le secteur. Partenaire de cet événement depuis sa création, l'ANSP a convié cette année, lors du colloque inaugural, experts et acteurs, à échanger autour d'un thème fort : « Comment développer une stratégie de la qualité dans les services à la personne ? ». Point de rencontre entre l'offre et la demande, la qualité représente en effet un enjeu majeur pour le secteur. Si beaucoup d'outils existent, il n'est pas toujours simple, pour les consommateurs comme pour les producteurs de service, de se repérer entre charte, label, certification ou agrément. Pour prolonger le débat, l'ANSP a convié, quelques jours plus tard, ceux qui n'avaient pas pu assister au colloque à poser leurs questions en ligne sur son site web. Un chat vidéo d'une heure a ainsi permis aux internautes d'échanger avec le directeur général de l'ANSP et la responsable qualité de l'Agence.

L'ANSP SUR EUROPE 1

La radio a dédié deux émissions « Les Experts » aux services à la personne. Helena Morna a reçu l'ANSP et la Fepem, les 20 et 25 septembre 2011 pour répondre aux questions des auditeurs.
Elles sont en écoute sur www.europe1.fr.

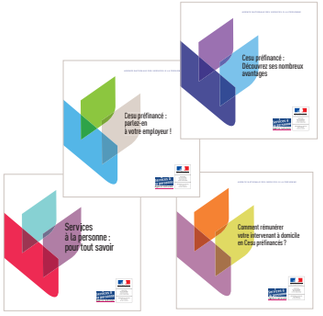
22 000

personnes ont visité le salon national des services à la personne en 2011.
(source Planète micro-entreprises)

UN ÉCO-SYSTÈME DE COMMUNICATION COMPLET

TRÈS CIBLÉ

Réseau social des professionnels des services à la personne


Cesu préfinancé : Découvrez ses nombreux avantages
Cesu préfinancé : parlez-en à votre employeur !
Services à la personne : pour tout savoir
Comment rémunérer votre intervenant à domicile en Cesu préfinancés ?

Dépliants dédiés

Guides dédiés

Analyses statistiques

Guide des métiers et certifications professionnelles des services à la personne
La démarche qualité dans les services à la personne

Guides pratiques

TEMPS COURT

RP Événementiel

Forum de discussion sur le site Internet Place Publik

Campagnes publicitaires

Site Internet
www.servicesalapersonne.gouv.fr

Rapport d'activité

TEMPS LONG

Lettres d'information

TOUT PUBLIC

Plaquette institutionnelle / « Pour tout savoir » / Essentiel

LES GRANDS PROJETS DE L'ANSP

28 000

Le secteur compte 28 000 organismes de services à la personne en 2012.

KALAISELVY
ASSISTANTE MATERNELLE

MARIE-LOUISE
GARDE D'ENFANTS

DIANE
ASSISTANTE DE DIRECTION

8 500

organismes de services à la personne sont agréés et plus de 1 100 sont certifiés.

64%

des 18 600 organismes de services à la personne actuels (hors auto-entrepreneurs) ont plus de 3 ans d'existence *(source TNS 2011)*

ALI
RESPONSABLE DE COMPTE

JANINE & VIVIENNE
CLIENTE ET SON AUXILIAIRE DE VIE

6 GRANDS PROJETS POUR SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

I.

ENCOURAGER LA DIVERSIFICATION DE L'OFFRE

Comment mieux répondre à la diversité des attentes des différents publics ? Comment aller au-delà d'une simple juxtaposition de prestations isolées ? L'ANSP encourage les organismes et les financeurs dans le développement de bouquets de services diversifiés.

II.

DIFFUSER LA CULTURE DE LA QUALITÉ

Émergence de nouveaux organismes, exigences croissantes de la part des consommateurs, nécessité de valoriser les emplois et les salariés..., l'évolution des services à la personne fait de l'amélioration de la qualité des prestations un enjeu essentiel pour le secteur, qui concerne tous les organismes.

III.

RECRUTER, FORMER, QUALIFIER : UNE AMBITION INDISPENSABLE

Comment renforcer l'attractivité des métiers et favoriser la montée en compétence des professionnels du secteur ? Relever ces deux défis est indispensable pour continuer à améliorer les prestations. Pour y répondre, l'ANSP expérimente en partenariat avec les acteurs locaux différents dispositifs de formation et d'alternance.

IV.

ACCOMPAGNER LA CROISSANCE DES ORGANISMES DU SECTEUR

Comment mieux accompagner les centaines d'entreprises qui se créent chaque année dans le secteur des services à la personne ? Comment leur donner toutes les chances de poursuivre leur développement dans les meilleures conditions ? Pour les soutenir efficacement, l'ANSP a entrepris d'élaborer une offre de conseil spécifique, diffusée par les relais traditionnels de l'aide à la création d'entreprise.

V.

RÉGIONALISER L'ACTION DE L'AGENCE

L'échelon régional est devenu la clé du développement des services à la personne : nouvelle organisation de l'État (Direccte), mise en œuvre de politiques publiques efficaces, dynamiques de proximité… L'ANSP renforce donc son ancrage territorial et développe des outils de pilotage pour mobiliser les acteurs locaux.

VI.

MIEUX CONNAÎTRE LE SECTEUR POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE

Comment mieux valoriser la contribution économique et sociale du secteur des services à la personne ? La réponse réside notamment dans l'élaboration et le partage d'indicateurs fiables et robustes. C'est l'un des défis que l'ANSP doit relever, en coordination avec l'ensemble des producteurs de données.

I. CONTRIBUER AU MAINTIEN À DOMICILE
ENCOURAGER LA DIVERSIFICATION DE L'OFFRE

La poursuite du développement du secteur des services à la personne passe par une meilleure adaptation de l'offre aux attentes des différents publics. Pour aider les organismes à diversifier leurs prestations, l'ANSP teste de nouvelles approches.

Une consommation de services multiforme

Elle concerne des publics très variés : jeunes parents actifs qui souhaitent faire garder leur enfant ; familles qui ont recours au soutien scolaire, à des prestations de ménages ; personnes âgées ou handicapées qui ont besoin d'aide et d'accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne. Répondre de façon personnalisée et efficace à toutes ces attentes suppose aujourd'hui d'aller au delà d'une simple « juxtaposition » de prestations isolées. C'est pourquoi l'ANSP a engagé une réflexion stratégique sur l'élaboration de bouquets de services, plus cohérents et plus lisibles pour les consommateurs, les prestataires et les financeurs. En outre, cette diversification fera naître de nouveaux besoins en termes de compétences et de polyvalence des salariés, et constituera un véritable outil de modernisation du secteur.

Un premier chantier autour du maintien à domicile des personnes âgées

Dans ce contexte, l'ANSP a donc choisi d'ouvrir un premier chantier de diversification de l'offre autour du maintien à domicile des personnes âgées pour illustrer l'apport des services à la personne. Pour mener cette réflexion, l'ANSP a proposé aux représentants du secteur de participer à des ateliers de travail et à des expérimentations visant à améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande.

L'ANSP partenaire de la Cnav

Ces travaux sont menés en étroite collaboration avec la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse), qui souhaite aujourd'hui réorienter son action sociale vers une dynamique de prévention de la perte d'autonomie. Les deux partenaires partagent une même analyse : le service rendu aujourd'hui est trop concentré sur les aides ménagères. Ils sont en outre très complémentaires. L'ANSP est en prise directe avec les offreurs de services. Quant à la Cnav, elle offre un « champ d'expérimentation » pour tester de nouvelles offres, mieux adaptées à la demande.

Tester sur dossiers, avant d'aller sur le terrain

Un premier cycle d'ateliers thématiques a été organisé entre novembre 2011 et février 2012. Il a permis de construire les expérimentations territoriales programmées entre mars et décembre 2012. Début 2012, une première expérimentation « en chambre » a ainsi pu être initiée en Île-de-France. Elle vise à construire, à partir de dossiers réels de bénéficiaires, des bouquets de service qui auraient pu être proposés à ces bénéficiaires, au vu de leur dossier et de l'analyse des évaluateurs. Une telle évolution pose de nombreuses questions – rôle de l'encadrement, polyvalence éventuelle des actes, position des intervenants… – auxquelles l'expérimentation doit apporter des premières réponses.

Une autre expérimentation a également été lancée avec la CARSAT de Dijon. Elle propose l'examen, par des évaluateurs et par des offreurs de service réunis en deux ateliers distincts, de dossiers « réels ». Ce travail débouche sur l'élaboration de bouquets de services, à partir des 21 prestations répertoriées comme services à la personne. Ces premiers tests « en chambre » devraient se prolonger, en 2012/2013, par des tests de terrain avec des bénéficiaires.

L'ANSP souhaite mener des chantiers comparables avec d'autres financeurs (régimes de retraite complémentaire, assureurs, conseils généraux…) pour construire des offres à destination d'autres publics (familles, personnes handicapées…), sur des problématiques telles que la petite enfance ou l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle.

« L'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES DOIT ÉVOLUER »

Albert Lautman,
Directeur national de l'action sociale à la Cnav

Depuis plusieurs années – et plus encore depuis 2011 et le débat national sur la dépendance - la Cnav a ciblé son action sociale sur la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées. Les interventions traditionnelles, très tournées vers l'aide aux tâches ménagères, ne peuvent suffire pour réponde à cet objectif. Nous avons engagé en 2012 une réflexion exploratoire commune avec l'ANSP, associant les principaux acteurs du secteur des services à la personne, qui se concrétise par une expérimentation menée actuellement en Bourgogne Franche-Comté. L'objectif est d'identifier les différents besoins des personnes âgées et d'élaborer le contenu de bouquets de services qui répondraient à ces besoins. Il s'agit de moduler dans le temps nos réponses, en les adaptant au niveau de fragilité de la personne et à son évolution. L'Union Européenne nous fixe pour objectif un gain de 2 ans d'espérance de vie sans incapacité. Si nous savons évoluer dans nos approches de l'aide à domicile, privilégier une démarche de stimulation, d'éducation, de prévention, d'adaptation du logement, nous pouvons sans doute tenir cet objectif.»

409 300

bénéficiaires d'une aide de l'action sociale de la Cnav.
(source : rapport d'activité 2011 de la Cnav)

II. DÉVELOPPER LA QUALITÉ
DIFFUSER LA CULTURE DE LA QUALITÉ

En l'espace de quelques années, le secteur des services à la personne a vu la création de plusieurs milliers d'organismes. L'émergence de ces nouveaux acteurs, combinée à une exigence toujours forte de qualité de la part des consommateurs et des financeurs, ainsi que l'importance de bien maîtriser son organisation, a incité l'ANSP à faire de la qualité un chantier stratégique prioritaire.

La qualité, un enjeu essentiel pour le secteur

Le secteur des services à la personne a incontestablement connu un développement important ces dernières années, mais cette croissance doit nécessairement être soutenue par une politique d'amélioration de la qualité des prestations. Attendue à la fois par les clients, les bénéficiaires et les financeurs publics, la qualité des services est indispensable à plusieurs titres : elle est nécessaire pour crédibiliser les politiques publiques et assurer leur efficacité ; elle est incontournable si l'on souhaite valoriser les emplois et les salariés ; elle peut également contribuer à rendre le secteur plus attractif ; seule une qualité reconnue peut justifier des prix et des financements. Enfin, et ce n'est pas là le moindre des enjeux, la qualité n'est pas seulement une demande des consommateurs, c'est tout simplement une exigence de l'organisation.

Ce chantier a été ouvert officiellement en décembre 2011 par le Ministre en charge des services, Frédéric Lefebvre, qui a annoncé, au cours du colloque introductif du salon des services à la personne, la création d'une charte qualité propre au secteur.

Une exigence forte des consommateurs, selon une enquête commanditée par l'ANSP à TNS Sofres

L'ANSP s'appuie sur une enquête menée par TNS Sofres auprès de particuliers, qui a permis de mieux cerner la façon dont les services à la personne sont perçus et consommés. Les résultats le démontrent, les consommateurs perçoivent la qualité comme un élément d'autant plus indispensable que l'on touche au domicile et à l'intimité. Mais dans le même temps, ils la jugent hétérogène, et ils l'associent en priorité à la qualité de l'intervention voire de l'intervenant. Ils voient également plus large : ils associent la qualité à des procédures d'accès aux services à la personne harmonisées, à la mise en place de normes et de règles pour encadrer les pratiques, à la présence de contrôles et de sanctions par des instances supérieures, à la généralisation des parcours de formation des intervenants et à la validation des compétences ou encore à l'encadrement des conditions de travail des salariés du secteur.

Le rôle de l'ANSP

Le chantier initié sur la qualité par l'ANSP en 2011 vise précisément à répondre à différents enjeux : sensibiliser, inciter, structurer et permettre une meilleure lisibilité du secteur. Il s'articule autour de trois étapes qui correspondent, pour les organismes, aux trois niveaux d'un parcours d'amélioration de la qualité. La première étape est celle de la sensibilisation. Elle s'adresse essentiellement aux organismes novices en matière de qualité. Elle s'est traduite en 2011 par la diffusion d'un guide pratique, « La démarche qualité dans

des 18 600 organismes de services à la personne actuels (hors auto-entrepreneurs) ont plus de trois ans d'existence. (source TNS 2011)

1 100

organismes sont certifiés (1 800 sites).

8 500

organismes sont agréés.

les services à la personne », édité par l'ANSP et accessible sur www.servicesalapersonne.gouv.fr, et par l'organisation de 23 réunions régionales de sensibilisation pilotées par l'ANSP, à destination des organismes de services à la personne.

Prochaine étape : une charte nationale de la qualité

La seconde étape a pour ambition de valoriser les organismes adhérant à une démarche qualité, mais également d'accompagner l'ensemble du secteur dans cette démarche. Cette étape se concrétisera par l'élaboration d'une charte nationale de la qualité qui a vocation à rendre visible, dans un langage compréhensible du grand public, les engagements attestés par les organismes lorsqu'ils mènent une démarche qualité, que celle-ci soit d'ordre réglementaire ou volontaire. Son objectif est d'assurer un « retour sur investissement », en termes de communication et d'image aux organismes de services à la personne qui remplissent déjà des obligations qualité. Par ailleurs, la création de cette charte a pour objectif d'encourager l'ensemble des 28 000 organismes à s'engager dans des démarches d'amélioration continue, par la mise à disposition d'un système d'autoévaluation.

Enfin, une troisième et dernière étape vise à valoriser les organismes dont la qualité de service est garantie par un audit externe et indépendant sur site, autrement dit à valoriser la certification de service.

Bien identifiée, la démarche qualité deviendra alors un facteur non négligeable dans le choix de la prestation.

« UNE ATTENTE FORTE DES CONSOMMATEURS, MAIS AUSSI DES ACTEURS DU SECTEUR »

Philippe Bavière,
Directeur de clientèle TNS Sofres

L'étude que nous avons menée auprès de particuliers, de salariés et d'organismes a mis en évidence, chez toutes ces cibles, des attentes fortes en matière de qualité, même si cette notion recouvre des réalités différentes pour chacun. Les particuliers évoquent d'abord la qualité du service rendu. Les salariés se situent plutôt sur le terrain de la formation et de la qualification, les dirigeants de structures sont sensibles aux notions d'engagement qualité ou de certification. En tout cas, la légitimité de l'État à encadrer la qualité du secteur est reconnue. Il y a clairement la place pour une autorité globale, capable de donner des directions et une feuille de route.

ACCOMPAGNER LA CERTIFICATION DE SERVICES

Depuis 2011, l'ANSP reconnaît par convention les référentiels de certification de service. La certification est une étape importante pour les entreprises de services à la personne, auxquelles elle apporte une double reconnaissance, celle des clients et celle des partenaires. Pour garantir aux consommateurs une meilleure lisibilité des certifications de services et créer un cadre de travail commun, l'ANSP a signé fin 2011 une convention avec les trois organismes certificateurs, Afnor Certification, SGS ICS et Bureau Veritas Certification, qui proposent des référentiels adaptés au secteur des services à la personne. Aujourd'hui, environ 1 100 organismes sont certifiés par l'un de ces organismes.

CHARTE NATIONALE, MODE D'EMPLOI

L'élaboration d'une charte nationale permet d'impliquer l'ensemble d'un secteur dans une dynamique de progrès. Pour exemple, la charte de l'accueil en France, élaborée par le ministère chargé du Tourisme, comprend 8 engagements sur la base desquels les signataires s'engagent à mettre en œuvre individuellement ou collectivement des actions concrètes, déclinées en fonction des spécificités de leur métier. Autre exemple : la charte Marianne. Dédiée à la qualité de l'accueil au sein des administrations, elle a évolué vers un label délivré par un organisme de certification.

III. RECRUTER, FORMER, QUALIFIER UNE AMBITION INDISPENSABLE

Élever le niveau global de formation des salariés des services à la personne est l'un des enjeux du secteur. L'ambition est double : faire monter en compétence les salariés d'aujourd'hui mais aussi recruter de nouvelles générations, en améliorant l'attractivité des métiers. La méthode retenue par l'ANSP consiste à aider les employeurs à mobiliser les dispositifs adaptés.

46 ans

C'est l'âge moyen des salariés à domicile.

Des salariés insuffisamment formés

Aujourd'hui, 67 % des salariés qui travaillent dans le secteur des services à la personne n'ont pas de diplôme. Pourtant, la demande forte de qualité impose une montée en compétences des professionnels du secteur.

Par ailleurs, avec des salariés âgés en moyenne de 46 ans, les services à la personne vont devoir rapidement faire face à une vague de départs en retraite.

La professionnalisation, indissociable de l'amélioration de la qualité de service et de l'attractivité du secteur, est donc un enjeu majeur.

Accompagner les employeurs (prestataires / particuliers employeurs) dans la gestion de leurs ressources humaines

L'ANSP a décidé d'organiser des rencontres entre les employeurs du secteur, leurs fédérations représentatives et les partenaires institutionnels de l'emploi et de la formation, dans plusieurs régions. En partant des besoins des employeurs et des actions conduites par les fédérations, l'Agence souhaite repérer et encourager les dynamiques locales, et aboutir à des modèles qui pourraient être déployés à l'échelle nationale. Pour mener à bien ce chantier, l'ANSP s'appuie sur un certain nombre d'acteurs incontournables : fédérations d'employeurs et adhérents, Conseils régionaux, Direccte et délégués territoriaux de l'ANSP, organismes de formation, OPCA de branche, Pôle Emploi, Missions locales, etc.

Développer des formats d'alternance variés

Encore marginale aujourd'hui dans l'univers des services à la personne, l'alternance est pourtant particulièrement adaptée aux spécificités du secteur, puisqu'elle permet de découvrir le métier « en douceur » avec l'accompagnement d'un tuteur.

Le développement de l'alternance dans les services à la personne comporte de nombreuses dimensions, ce qui impose une amélioration de la cohérence et de la modularité des dispositifs. Cela suppose notamment de favoriser une approche ouverte en termes de dispositifs de formation.

Adapter l'alternance et la formation aux conditions d'emploi et de travail des services à la personne, notamment pour les particuliers employeurs, suppose de modéliser les outils. Notamment ceux qui concernent la

TOUTE L'INFORMATION SUR LES MÉTIERS

Mutualiser et simplifier l'accès à la formation pour les 2 millions de professionnels du secteur et pour les jeunes : c'est l'objet de l'accord cadre signé pour 3 ans par l'ANSP et le Centre Inffo. Association sous tutelle du ministère de l'Économie, le Centre Inffo a pour vocation de produire et de diffuser toute l'information sur la formation professionnelle et l'apprentissage. Objectifs de cette mutualisation des données ? Permettre d'enrichir leurs sites web respectifs avec une information publique, complète et fiable sur les formations et les métiers du secteur.

prise de poste au domicile dans des conditions d'alternance (tuteur / maître d'apprentissage / référent, risques professionnels…). Autre volet important de la réflexion : l'équation économique des différents types d'alternance dans le secteur. Comment mobiliser des cofinancements, financer les actions, en amont de la formation (recrutement, sélection), pendant la formation (tutorat, sécurité, formation, abandons) mais aussi en aval de celle-ci (tenue des jurys de certification, valorisation des salaires…) ? Il est également nécessaire d'identifier les bons vecteurs de recrutement et de mobilisation des prescripteurs que sont Pôle Emploi, les Missions Locales d'insertion ou encore les Entreprises de travail temporaire. Cela suppose de développer l'intermédiation, auprès des entreprises comme auprès des stagiaires. Enfin, il est utile de comprendre quels sont les freins qui empêchent aujourd'hui l'alternance dans les services à la personne de se déployer, quelles sont les économies d'échelle et les mutualisations à effectuer entre des dispositifs de nature différente.

L'Aquitaine a été la première région choisie comme laboratoire pour ces réflexions et expérimentations. Un séminaire a rassemblé mi-février 2012 près de 150 employeurs et partenaires institutionnels pour échanger et lancer la démarche. Une seconde région, le Nord-Pas de Calais, rejoint l'expérimentation en juin 2012.

« DES EMPLOIS DE QUALITÉ SONT SYNONYMES D'UNE PRESTATION DE QUALITÉ »

Serge Lopez,
Directeur régional Direccte Aquitaine

Développer la qualité des emplois, c'est développer la qualité des prestations. Les chantiers aujourd'hui en cours en Aquitaine vont dans ce sens. Le premier porte sur l'élaboration d'un référentiel pour la fonction d'auxiliaire de vie référente. Si nous voulons diversifier l'offre, développer des bouquets de services, il faut faire évoluer les métiers. Ce référentiel, auquel travaille la Direccte Dordogne avec une structure associative locale, est indispensable pour construire une offre de formation adaptée. Second chantier : le développement de l'alternance, dans un secteur très particulier où ce sont souvent des personnes elles-mêmes en insertion, en difficulté, qui sont amenées à assurer l'accompagnement de publics fragiles. Nous essayons donc par exemple de proposer aux candidats à l'alternance non seulement un tuteur « classique » mais aussi le parrainage d'un senior qui les aide à affronter leurs difficultés de transport, de logement ou de santé. Troisième chantier : mieux informer les prescripteurs (Pôle Emploi, Missions locales, Cap Emploi) sur les métiers des services à la personne, à travers un module de formation dédié. Enfin, nous travaillons autour de l'articulation hospitalisation/retour à domicile, en essayant de rapprocher deux univers, celui de la médecine et celui de l'aide à domicile.

des salariés à domicile n'ont pas de diplôme et 47 % ont un CEP, un CAP ou un BEP.

IV. L'OFFRE DE CONSEIL ACCOMPAGNER LA CROISSANCE DES ORGANISMES DU SECTEUR

Secteur jeune, l'univers des services à la personne enregistre, chaque année, l'arrivée massive de nouveaux acteurs. Ce « baby boom » entrepreneurial nécessite un accompagnement adapté, que l'ANSP souhaite aujourd'hui renforcer en garantissant une offre de conseil actualisée et spécifique.

Être aux côtés des entrepreneurs de services à la personne

Secteur jeune, les services à la personne font une large place à l'entrepreneuriat. Depuis 2006, le nombre d'organismes a considérablement augmenté et plus de la moitié des organismes de statut privé (EURL, SA, SARL) qui interviennent aujourd'hui sur le marché ont été créés ces deux dernières années. Ces entreprises sont souvent de taille modeste : 67 % des organismes ont moins de 9 salariés équivalent temps plein.

Comme toutes les structures en phase de lancement, ces nouveaux venus ont besoin d''être accompagnés à toutes les étapes de leur développement. Focalisés sur leur pérennité économique et commerciale, ils ont besoin, au delà de leurs premiers pas, de conseil et de soutien pour consolider leur développement, recruter et former leurs salariés, diversifier leur offre… D'après une enquête TNS Sofres menée en 2011 auprès de 1 000 organismes, 60 % des responsables interrogés disaient n'avoir bénéficié d'aucun accompagnement ou aide extérieure au moment de la création de leur organisme. Parmi les organismes accompagnés, 17 % l'avaient été par des acteurs institutionnels (Pôle emploi, Conseil général…) et 15 % par les chambres de commerce et d'industrie.

La structuration d'une offre de conseil « packagée »

Pour relever le défi de la croissance et aider ces structures, l'ANSP a entrepris, avec les acteurs concernés, l'élaboration d'une offre de conseil spécifique. Aujourd'hui, une multitude de réseaux de soutien interviennent auprès des créateurs d'activité : chambres de commerce, BGE (ex Boutiques de Gestion), France Initiative, France Active, l'Adie, l'Union des Couveuses, les fédérations d'employeurs de services à la personne, les dispositifs locaux d'accompagnement (les DLA pour les associations), Pôle Emploi, les Conseils généraux, les services déconcentrés de l'État, les cabinets privés, etc. Mais tous ces réseaux s'adressent à des publics différents et il n'existe pas toujours de dispositif complet d'accompagnement adapté aux besoins spécifiques des organismes de services à la personne. Il apparaît utile de construire, avec ces intervenants et à partir de leur expérience du terrain, une offre de conseil partagée et « packagée ».

28 000

organismes en 2012,
contre 19 726 en 2009.
(source nOva)

L'offre de conseil proposée aux créateurs d'entreprises de services à la personne prend pleinement en compte, et de manière actualisée, les grandes orientations stratégiques pour la pérennité du secteur : qualité, gestion des ressources humaines, diversification de l'offre.

Un travail collectif

Pour élaborer cette offre, l'ANSP a réuni les principaux réseaux de soutien à la création d'entreprise. Un état des lieux de l'offre de conseil actuelle, a été initié, intégrant les acteurs de l'accompagnement, mais aussi Pôle emploi, les banques, les experts comptables, les fédérations d'employeurs du secteur,… Il est complété par un diagnostic territorial, mené dans deux départements tests, la Gironde et les Alpes de Haute-Provence. A l'issue de cette phase de diagnostic, des groupes de travail seront constitués pour construire, d'ici fin 2012, les contenus d'une offre de conseil spécifique, qui capitalisera sur l'existant tout en intégrant les besoins décelés par les groupes de travail.

« ON N'ACCOMPAGNE PAS UNE TPE ET UNE ASSOCIATION DE LA MÊME FAÇON »

Hugues Sibille,
Président d'Avise, vice-président du Crédit Coopératif

Le secteur des services à la personne a besoin d'accompagnement, quelle que soit la nature des structures. Les TPE en ont besoin pour franchir le cap des 5 premières années. On sait en effet que leur « mortalité » est divisée par deux lorsqu'elles sont bien suivies. Quant aux structures associatives, plus anciennes, plus « lourdes », elles sont confrontées à des problématiques différentes. Très orientées vers les clientèles fragiles, elles ont une relation forte avec les collectivités locales, notamment les Conseils généraux. Pour elles, l'accompagnement me semble nécessaire sur trois points : il faut les aider à conduire des stratégies de diversification des services rendus et des recettes, pour qu'elles soient moins tributaires de cette relation contractuelle avec la collectivité publique ; il faut accompagner les rapprochements entre associations, dans un secteur, qui, sous la pression des prix, va devoir procéder à des accords ou des fusions, un peu comme l'ont fait les mutuelles ; enfin, il faut renforcer l'accompagnement en matière de qualité, pour que les services prestés par les associations correspondent non seulement aux standards du marché mais aussi aux valeurs de lien social qui sont au cœur de leur action.

des organismes de plus de 2 ans estiment avoir besoin d'un accompagnement spécifique pour poursuivre leur développement.
(source TNS Sofres 2011)

V. RÉGIONALISER L'ACTION DE L'AGENCE

Créateur d'emplois non délocalisables, le secteur des services à la personne contribue à la qualité de vie et au dynamisme économique local. L'ANSP renforce son ancrage régional et local pour mieux intégrer ces niveaux dans ses actions stratégiques et les problématiques propres au secteur.

Une nouvelle maturité

Les services à la personne relèvent d'une réalité locale forte et d'une dynamique de proximité. Dès 2006, l'ANSP a fait de l'échelon départemental un élément pivot de son maillage territorial, avec la création d'un réseau national de délégués territoriaux, nommés par le directeur général de l'ANSP sur proposition du préfet de département. La constitution de ce réseau répondait à un objectif essentiel : implanter, au plan départemental, des relais de la politique publique nationale de développement des services à la personne. Mais depuis 2006, le secteur a considérablement évolué. Après une phase de développement et de forte promotion par l'État, il est entré dans une phase de consolidation. Cette maturité nécessite le développement de nouveaux outils et la mobilisation d'autres acteurs, surtout présents au niveau régional.

L'échelon régional, clé du développement du secteur

Avec l'évolution des compétences des Conseils régionaux, l'échelon de la région a en effet pris une importance accrue sur de nombreux sujets. Ainsi, l'élaboration de filières de formation adaptées, et en particulier de dispositifs d'alternance, repose sur un dialogue continu avec les partenaires sociaux et les Conseils régionaux dans le cadre du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations professionnelles (CPRDF). Ce sont également les Conseils régionaux qui disposent de la compétence en matière de développement économique. Autre exemple : dans le cadre du débat sur la dépendance, le développement du secteur requiert une coordination forte avec les Agences Régionales de Santé, les CARSAT (Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) et le pôle « Politique du travail » des DIRECCTE (Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) dans le cadre de la prévention des risques professionnels. Enfin, le secteur des services à la personne reste mal identifié dans la statistique publique. Or le niveau régional peut, par la mobilisation des services statistiques régionaux (SESE des DIRECCTE, observatoires régionaux…), contribuer à enrichir un observatoire de l'évolution des services et de l'emploi.

Un contexte institutionnel nouveau

L'environnement institutionnel s'est également transformé. En 2010, ont été créées les Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE). Cette création s'inscrivait dans le droit fil de la réforme de l'administration territoriale de l'État, engagée depuis 2004 et visant à faire du niveau régional le niveau de droit commun de pilotage des politiques publiques de l'État dans les territoires.

Pour l'ANSP, il est essentiel, dans ce nouveau contexte, de mobiliser les DIRECCTE en les dotant d'outils qui leur permettent de répondre aux nouveaux enjeux de développement du secteur (emploi, conditions de travail, régulation du marché…). L'Agence a donc entrepris, en 2012, d'élaborer, en lien avec la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle), la DGCIS (Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services) et avec des régions volontaires, une offre de service destinée aux DIRECCTE et de la tester, en particulier au regard de ses implications sur l'activité des délégués territoriaux et des unités territoriales.

« UNE NOUVELLE DYNAMIQUE RÉGIONALE »

Annaick Laurent,
directrice régionale Direccte Nord-Pas de Calais

Les services à la personne emploient environ 70 000 salariés dans la région. Depuis la création de la Direccte, un service en charge de l'économie de proximité est dédié notamment à ce secteur. La signature, en juillet 2012, d'une convention entre l'État, l'ANSP, la Région, les deux départements du Nord et du Pas-de-Calais et la Caisse des dépôts et Consignations a relancé une dynamique et une mobilisation des acteurs pour répondre aux enjeux sociaux, mais aussi de développement économique et d'emploi. Aujourd'hui, l'un des premiers chantiers, pour réussir cette mobilisation, va être de construire un observatoire des services à la personne. Cela permettra aux acteurs locaux de se situer et de mesurer les progrès à accomplir.

VI. CONNAÎTRE, ÉCLAIRER ET ASSOCIER
MIEUX CONNAÎTRE LE SECTEUR POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE

Un groupe de travail, piloté par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), à la demande du Conseil national de l'information statistique (Cnis), s'est réuni pour remettre à plat tous les chiffres disponibles sur l'emploi dans le secteur des services à la personne. Objectif : lui donner toute sa place dans le paysage économique et social.

Un secteur insuffisamment identifié

En France, le secteur des services à la personne ne bénéficie pas d'une identité statistique clairement déterminée. Sans code APE, absent de la nomenclature économique de synthèse de l'INSEE, il est difficilement perçu comme étant un secteur à part entière, reconnu par les pouvoirs publics, alors que sa démographie (2 millions de salariés, 4 millions de ménages consommateurs de services) le désigne naturellement comme tel. D'où la nécessité d'une mise à plat des données existantes.

Partager et améliorer la qualité des indicateurs

Les statistiques sur les emplois dans les services à la personne proviennent de différentes sources : Insee, Acoss, Ircem, ANSP. Ceci représente une mine d'informations précieuse pour mieux appréhender un secteur complexe et hétérogène. Mais les concepts utilisés, les méthodes de comptage et de traitement de l'information employées, et donc les résultats obtenus, peuvent varier d'une source à l'autre. Est-on par exemple en mesure d'établir avec certitude le nombre de salariés œuvrant dans le secteur des services à la personne ? Et quelle est la part de création d'emploi relevant de ce secteur dans l'économie française ?

Une partie des difficultés provient des doubles comptes, c'est-à-dire des salariés du secteur, ou des particuliers ayant recours aux services à la personne, susceptibles de figurer dans plusieurs « cases » différentes. Exemple : un salarié peut être employé par plusieurs organismes, ou bien travailler à la fois en emploi direct et pour un organisme. De même, un client peut faire appel à plusieurs organismes. Ou encore un particulier employeur utiliser plusieurs circuits déclaratifs avec des numéros de comptes différents.

FICHES MÉTHODOLOGIQUES DES ENQUÊTES ANSP

L'Observatoire économique et social BIPE
Échantillon représentatif de 1 500 salariés, de 500 particuliers employeurs et de 250 organismes, interrogés par téléphone (salariés et PE), à leur domicile ou sur leur lieu de travail (OSP) - Baromètre semestriel.

Demandes et offres de services à la personne – TNS Sofres - Décembre 2011
Échantillon national représentatif de 7 000 personnes âgées de 18 ans et plus, constitué selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage, après stratification par région et par taille d'agglomération), interrogées par voie postale à leur domicile.
Échantillon représentatif de 1 000 organismes de services à la personne, structuré selon la méthode des quotas, interrogés par téléphone sur fichier (nOva, hors auto-entrepreneurs).

Le baromètre d'image des services à la personne – TNS Sofres (2010), LH2 (2011)
Échantillon national représentatif de 1 000 personnes âgées de 18 ans et plus, constitué selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage, après stratification par région et par taille d'agglomération), interrogées en face à face à leur domicile – Baromètre annuel.

La Cour des comptes avait noté cette imprécision qui nuit à la bonne connaissance du secteur, dans un rapport en 2010. Sur ces instances, le Cnis a réuni un groupe de travail associant les principaux « producteurs » de données, la Dares, l'Insee, l'Acoss, l'ANSP, la DGCIS et l'Ircem. Son objectif : dresser un état des lieux de la production actuelle de données sur les services à la personne et proposer des pistes d'amélioration, en termes de cohérence, de lisibilité ou de couverture.

Dans ce cadre, l'ANSP souhaite élaborer un tableau de bord qui peut être partagé avec le secteur, notamment dans le cadre d'un séminaire annuel réunissant, en présence du Ministre, les principales fédérations. Une première édition de ce séminaire a eu lieu le 7 mars 2012, à l'Assemblée nationale, autour des données 2011.

« LES PRODUCTEURS DE DONNÉES DOIVENT TRAVAILLER ENSEMBLE »

Christel Colin,
Sous-directrice du suivi et de l'évaluation des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle à la Dares

Le secteur des services à la personne est très particulier à plusieurs titres. Non seulement il est jeune et a connu ces dernières années une montée en charge progressive mais il recouvre aussi une réalité complexe. Les emplois y sont assez morcelés, les situations très diverses. On y trouve des emplois relativement stables, dans la garde d'enfants par exemple, mais aussi des emplois ponctuels, comme les enseignants qui font du soutien scolaire. Dégager une représentation statistique et cohérente de ce secteur suppose par ailleurs un vrai travail en commun de tous les organismes qui produisent des données (Ircem, Insee, Dares, ANSP, Acoss…). C'était notamment l'objectif d'un groupe de travail du Cnis qui s'est réuni cette année autour de la connaissance des emplois dans les services à la personne. Il est important que nous échangions régulièrement, notamment pour développer les études et pour aller plus loin que le simple comptage des emplois et être en mesure de restituer la complexité du secteur.

ÉCOUTER TOUS LES PUBLICS

En 2011, l'ANSP a souhaité élargir sa palette d'outils de mesure, en confiant pour la première fois à l'institut TNS Sofres la réalisation d'une étude destinée à recueillir les perceptions et les attentes des particuliers et des professionnels. Une autre enquête programmée pour 2012, devrait s'adresser aux financeurs de prestations sociales, et notamment aux Conseils généraux. Fin 2012, l'ANSP disposera ainsi d'un panorama exhaustif des différents publics du secteur, qui pourra nourrir une réflexion partagée avec ces parties prenantes.

BUDGET
ET GOUVERNANCE

« Il est important d'accompagner les jeunes dans leur formation, pour encourager leur évolution. »

« J'apprécie le partage de mes connaissances informatiques avec des personnes désireuses d'apprendre. »

« J'accompagne des personnes chaque jour, dans des activités variées : ménage, bricolage, préparation des repas. Je ne m'ennuie pas. »

LES TEXTES DE RÉFÉRENCE

LES TEXTES DE RÉFÉRENCE RELATIFS AU SECTEUR
ET AUX ACTIVITÉS DE SERVICES À LA PERSONNE
SONT DISPONIBLES SUR LE SITE DE L'ANSP :
www.servicesalapersonne.gouv.fr

LES ÉVOLUTIONS ET TEXTES RÉCENTS

La loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 crée l'Agence nationale des services à la personne et définit le cadre de développement des services à la personne.

Les textes fondateurs sont codifiés dans le code du travail

- Articles L. 1271-1 à 1271-17 et L. 7231-1 à L. 7234-1
- Articles D. 1271-1 à D. 1272-3, D. 7231-1 et D. 7231-2, D. 7233-11, D. 7234-2 à D. 7234-27
- Articles R. 7231-1 à R. 7232-17, R. 7233-12

• Décret n° 2011-1132 du 20 septembre 2011 modifiant certaines dispositions du code du travail relatives au chèque emploi service universel et aux services à la personne, entré en vigueur le 22 novembre 2011 :

Ce texte organise la procédure d'agrément des professionnels exerçant des activités de services à la personne destinés aux publics fragiles (garde ou accompagnement d'enfants de moins de trois ans, assistance de vie ou accompagnement des personnes âgées ou handicapées). Il fixe les conditions dans lesquelles l'agrément peut être accordé ou retiré ainsi que les obligations qui pèsent sur les personnes agréées. La demande d'agrément doit être adressée au préfet de département, qui dispose d'un délai de trois mois pour répondre.

Le décret fixe également le régime du nouveau système déclaratif. Cette déclaration permet l'ouverture des droits aux avantages fiscaux et sociaux (crédit ou réduction d'impôt, taux réduit de TVA…). La déclaration est effectuée auprès du préfet de département. Les déclarations pourront être effectuées en ligne. L'article 2 étend les possibilités de paiement de la prestation de compensation handicap par chèques emploi service universels pour les activités d'aide à la mobilité et de transport.

• Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R.7232-7 du code du travail :

Sont soumises aux dispositions du cahier des charges prévu au 3° de l'article R.7232-7 du code du travail les activités prévues au I de l'article D.7231-1 du code du travail concernant :

a) La garde d'enfants de moins de trois ans;

b) L'assistance aux personnes âgées de soixante ans et plus, aux personnes handicapées ou autres personnes dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile. Sont considérées comme « autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile » au sens du 2° de l'article L.7231-1 les personnes ou les familles rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social.

• Décret n° 2011-1133 du 20 septembre 2011 modifiant certaines dispositions du code du travail relatives au chèque emploi service universel et aux services à la personne :

Le décret fixe les modalités selon lesquelles l'émetteur de Cesu peut recevoir une rémunération de la part des personnes morales ou des entrepreneurs individuels assurant le service rémunéré par Cesu. Cette rémunération correspond au remboursement des frais de gestion des Cesu. Il définit également les prestations proposées par les émetteurs de Cesu qui pourront désormais être payées par Cesu. Il s'agit notamment d'accéder à des services en ligne et d'aider les particuliers employeurs dans la gestion de leurs tâches.

Par ailleurs, le décret réorganise la présentation des activités de services à la personne. Il fixe la liste des activités relatives aux publics sensibles nécessitant un agrément et de celles qui n'en nécessitent pas. Il précise le champ des entreprises qui peuvent en déclarant leur activité bénéficier des avantages fiscaux ou sociaux ainsi que celles des activités exercées hors du domicile qui doivent être proposées dans le cadre d'une offre globale de services.

Le code du travail modifié par le présent décret peut être consulté, dans sa rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (http:// www.legifrance.gouv.fr).

Le présent décret est pris pour l'application des articles L.7232-1 et L.7232-1-1 du code du travail, créés par l'article 31 de la loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce, à l'artisanat et aux services. Il met en œuvre la directive 2006/123 relative aux services dans le marché intérieur du 12 décembre 2006, dans le domaine des services à la personne.

LE BUDGET 2011

PRÉSENTATION DU COMPTE FINANCIER 2011

Le budget primitif 2011 a été approuvé en conseil d'administration le 30 novembre 2010 à hauteur de 16,137 millions d'euros.

Il a été modifié à deux reprises :

- La décision modificative n°1-2011 (conseil d'administration du 19 mai 2011) a, d'une part intégré, suite à un amendement parlementaire déposé en loi de finances initiale pour 2011, une hausse de la subvention pour charges publiques de 2,091 millions d'euros portant celle-ci à 18,228 millions d'euros nets de réserves et de taxations, et d'autre part approuvé un prélèvement sur fonds de roulement de 3,152 millions d'euros.
- Une décision modificative d'urgence visée le 28 décembre 2011 par le contrôle financier a autorisé le recouvrement auprès de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) du solde résultant de l'état des dépenses certifiées du dispositif THETIS, soit 1,359 millions d'euros ainsi qu'un abondement de l'enveloppe d'« investissement » à hauteur de 10 000 euros.

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DES RÉSULTATS

1) Dépenses 2011

Le montant total des dépenses 2011 s'élève à 17 661 284 euros, selon la décomposition par poste budgétaire suivante :

- dépenses de personnel ..... **1 887 296 €**
- dépenses de fonctionnement..... **2 997 810 €**
- dépenses d'intervention..... **12 729 089 €**

17 614 195 €

- Dépenses d'investissement : ..... **47 090 €**

Le taux d'exécution globale 2011 atteint 82,6 %.

2) Recettes 2011

Le montant des recettes constaté est de 19 715 128 euros, dont :

- subvention versée par l'Etat ..... **18 228 199 €**
- recouvrement sur l'ANACT ..... **1 358 566 €**
- autres ressources [1] ..... **128 363 €**

L'exécution fait ainsi apparaître un résultat positif à hauteur de 2 100 933 euros, qui se traduit par un abondement du fonds de roulement de 2 084 299 euros.

[1] *Produits financiers, remboursements divers, annulations de charges à payer sur exercices antérieurs, produits de gestion courante*

3) Fonds de roulement

Le fonds de roulement de l'Agence, d'un montant de 7 171 297 euros à fin 2010 est ainsi porté à 9 255 296 euros au 31 décembre 2011.

Il convient de noter que ce montant intègre un solde de 190 340 euros affecté par l'Etat à l'ANSP au titre du Plan de relance et qui lui sera restitué avec le solde de l'opération « CESU pouvoir d'achat » à recouvrer par l'ANSP auprès du GIE CRCESU. Le fonds de roulement net de cette créance s'établit à 9 064 956 euros.

La hausse du fonds de roulement provient notamment :

- Du solde de 1,359 million d'euros recouvré auprès de l'ANACT ;
- De moindres dépenses sur certaines opérations liées :

- soit au retard pris par certains bénéficiaires dans l'exécution des conventions et programmes d'actions financés par l'ANSP après validation de son bureau exécutif ;
- soit au moindre coût pour l'ANSP de quelques conventions existantes (soldes limités aux dépenses réellement constatées par exemple).

PRÉSENTATION DÉVELOPPÉE DU COMPTE FINANCIER 2011

1) Emplois et masse salariale

Les emplois

Pour mémoire, la loi de finances autorise 20 emplois sous plafond et 1 emploi hors plafond.

Au 31 décembre 2011, les 19 agents en poste (représentant 18,8 ETP) sont répartis en :

- 5 fonctionnaires détachés (3 fonctionnaires d'Etat et 2 fonctionnaires territoriaux) ;
- et 14 contractuels (2 CDI, 11 CDD à temps plein et un CDD à temps partiel).

Le volume d'équivalents temps plein travaillés sous plafond, qui tient compte de la totalité des périodes d'activité – quelle que soit leur durée – de chaque agent ayant occupé un poste à l'Agence entre le premier janvier et le 31 décembre 2011, atteint 18,842.

A noter également, le recrutement d'un salarié hors plafond à compter du 1er juillet 2011 (soit un ETP et 0,5 ETPT), la Secrétaire générale, mise à disposition par la Caisse des Dépôts contre remboursement partiel et dont la rémunération restant à charge de l'Agence est imputée sur le budget de fonctionnement et ne pèse pas directement sur la masse salariale de l'établissement.

La masse salariale

La masse salariale totale s'élève à 1 887 296 euros en 2011 soit 92,4 % du budget voté.

Elle est inférieure à celle exécutée en 2010 (1 903 895 euros).

2) Dépenses de fonctionnement, d'intervention et d'investissement

En 2011, l'ensemble de ces 3 postes de dépenses représente 15 773 989 euros, soit 82,2 % du total des 3 lignes budgétaires votées correspondantes.

Dépenses de fonctionnement

En 2011, les dépenses de fonctionnement s'élèvent à 2 997 810 euros, soit 73,6 % du budget de fonctionnement voté. Comparée aux dépenses de fonctionnement exécutées en 2010 (2 910 483 euros) et 2009 (2 730 644 euros), on note que l'augmentation entre 2010 et 2011 est plus faible (+ 3 %) qu'entre 2009 et 2010 (+ 6,6 %).

COMPTE 60 (ACHATS ET STOCKS)

L'exécution 2011 a été réduite à 26 373 euros, soit 75,2 % du budget prévisionnel de 35 073 euros.

Cette réduction de dépenses, également en baisse de 35,7 % par rapport à l'exécution 2010 (41 005 euros), tient principalement aux fortes économies qui ont été réalisées sur l'achat de fournitures (diminution de 39,8 % de ce poste de dépenses entre 2010 et 2011), grâce à la réorganisation des modes de commande (centralisation des demandes et changement de fournisseur) ainsi qu'à la mise en place de tableaux de bord de suivi de la consommation.

COMPTE 61 (SERVICES EXTÉRIEURS)

L'exécution 2011 s'établit à 661 159 euros, soit 94,5 % des dépenses prévisionnelles de 695 978 euros.

Comparée à l'exécution 2010 (637 289 euros), on constate une légère augmentation (3,7 %) qui s'explique majoritairement par :

- la hausse des locations immobilières ponctuelles, induite par les 22 réunions régionales organisées dans le cadre de la démarche de sensibilisation à la qualité (+ 12 %) ;
- des travaux de remise en état des locaux (37 000 euros intégrés au budget en DM1 2011).

Hormis la hausse (non récurrente) de ces dépenses, les autres lignes budgétaires sont en nette diminution.

On notera notamment la baisse des frais de documentation (-30 % par rapport au budget prévus en 2011 et –13,1 % par rapport à l'exécution 2010) qui a été rendu possible par la rationalisation à la fois du nombre d'abonnements et d'abonnés à diverses publications de presse.

COMPTE 62 (AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS)

L'exécution 2011, bien que réduite à 69,3 % (2 279 823 euros) comparée à la prévision budgétaire (3 290 913 euros), est supérieure de 3,3 % à la somme des dépenses exécutées en 2010 sur ce compte.

Ce compte regroupe 2 types de dépenses.

- Les dépenses de stricte logistique de l'Agence (déplacements, téléphonie, réceptions, etc.), qui ont été réduites de plus de 46,6 % en 2011 par rapport à l'exécuté 2010.

Ces économies ont été obtenues notamment par la réduction des frais de réception de l'Agence (- 21,2 %) et des frais de téléphonie mobile (-49,7 %). A noter également une diminution significative des frais de prise en charge par l'Agence de la part patronale des Titres CESU (- 29,9 %) suite au départ de l'Agence des salariés les plus consommateurs de ces avantages sociaux.

- Les achats d'expertises, d'études et d'assistances à maîtrise d'ouvrage ont en revanche, et compte tenu des nouvelles orientations stratégiques et de la réorganisation de l'Agence, été augmentés de 32,9 % par rapport à l'exécuté 2010.

Ont notamment été financés les marchés suivants : l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'accompagnement de la mise en place des chantiers stratégiques, l'étude-enquête TNS-SOFRES pour l'évaluation de la consommation de services à la personne à horizon triennal confié à la société et l'étude sur la prise en compte des démarches qualité dans les organismes du secteur.

Dépenses d'intervention

En 2011, le total des dépenses d'intervention est de 12 729 089 euros, soit 84 % du budget d'intervention voté.

De manière générale, l'écart entre la prévision d'exécution et le budget voté en matière de dépenses d'intervention s'explique pour l'essentiel par la part importante des partenariats dans la mise en œuvre du programme d'actions 2011 de l'Agence et dont le calendrier d'exécution a la caractéristique d'être étalé sur plusieurs années civiles.

Cependant, une gestion plus dynamique de ces conventions en 2011 a permis un niveau d'exécution global supérieur à celui de 2010 (10 792 317 euros).

Par ailleurs, la nécessaire réorientation des actions de l'Agence suite au lancement des chantiers stratégiques a pu conduire à abandonner ou à restructurer certains projets.

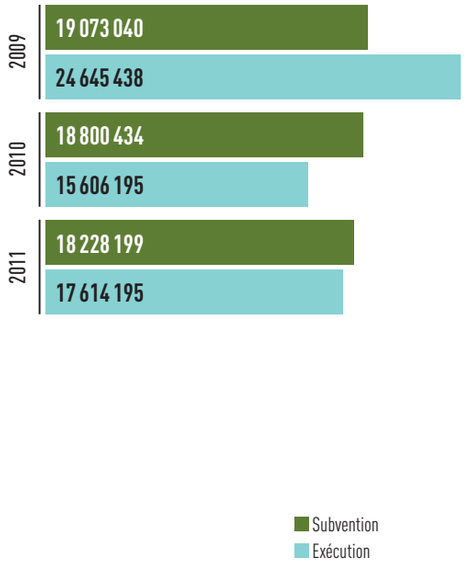
DÉVELOPPEMENT ET STRUCTURATION DE L'OFFRE (657-1)

Le taux d'exécution 2011 de cette ligne budgétaire est de 63,6 % (1 881 288 euros sur les 2 959 300 euros prévus).

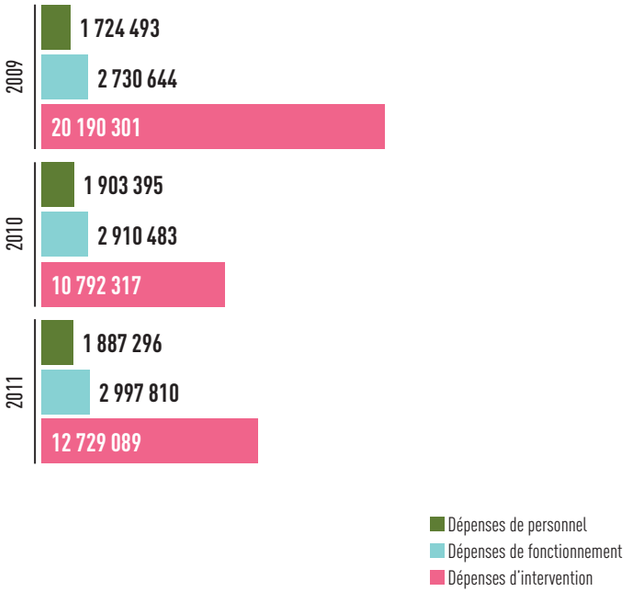
Il s'explique notamment par :

- une économie de 94 000 euros sur le coût de

SUBVENTION ET EXÉCUTION (EN €)



LES GRANDES MASSES DES COMPTES FINANCIERS (EN €)



la plateforme RH « 3211 » et de la modération du site communautaire sur Internet suite au redimensionnement de ces prestations ;

• le report dans le temps de plusieurs projets de convention envisagés en début d'année et ce, compte tenu de leur nécessaire restructuration en fonction des nouvelles orientations stratégiques de l'Agence.

En revanche, l'exécution 2011 est en hausse de 11,3 % par rapport à celle de 2010 (1 689 782 euros). Cette augmentation repose principalement sur une gestion plus dynamique des conventions nationales signées en 2011. Pour mémoire, le taux d'exécution 2010 était de 57,3 % seulement (1 689 782 euros exécutés sur 2 950 000 euros budgétés).

DÉVELOPPEMENT DU CESU (657-2)

Avec un total de 1 567 202 euros, l'exécution 2011 a dépassé de 23,9 % la prévision budgétaire 2011 (1 264 267 euros). Elle est également supérieure de 33,4 % à l'exécution 2010 (1 174 600 euros).

L'assiette de cette dépense pour l'Agence correspondant à des coûts fixes (0,15 euro par chèque encaissé et rémunération fixe du rôle centralisateur de la Caisse des dépôts), la forte progression de cette dépense résulte exclusivement de l'augmentation du nombre de Cesu remis à l'encaissement.

ACTION DE PROFESSIONNALISATION ET DE CERTIFICATION DU SECTEUR (657-3)

Compte tenu de la réorientation des actions de professionnalisation autour du chantier stratégique « Développement de l'alternance » et de la priorité donnée aux expérimentations locales, un grand nombre de projets prévus au budget primitif ont été abandonnés ou reportés.

Le budget affecté aux actions de professionnalisation a ainsi été redimensionné dès septembre 2011 à 2 988 529 euros (contre 5 088 529 programmés initialement).

Le taux d'exécution 2011 de cette ligne budgétaire est de 66,5 % (1 987 852).

Le montant exécuté en 2011 est également en baisse de 21,7 % par rapport à l'exécution 2010 (2 537 262 euros).

La faiblesse du taux d'exécution tient principalement à 3 facteurs :

• la difficulté rencontrée par l'Agence, compte tenu du nombre d'ETP disponibles, pour piloter efficacement la trentaine de conventions locales passées dans le cadre de l'appel à projet professionnalisation avec pour effet le report ou le renoncement à certains projets (- 590 000 euros) ;

• le constat fait en 2011 de l'absence de nécessité de prolonger au-delà de 2010 différentes dépenses relatives à la plateforme communautaire « professionnalisation » sur Internet (- 150 000 euros) ;

• le report à 2012 de certains marchés comme par exemple, celui relatif à la sécurisation de la démarche VAE (-140 000 euros).

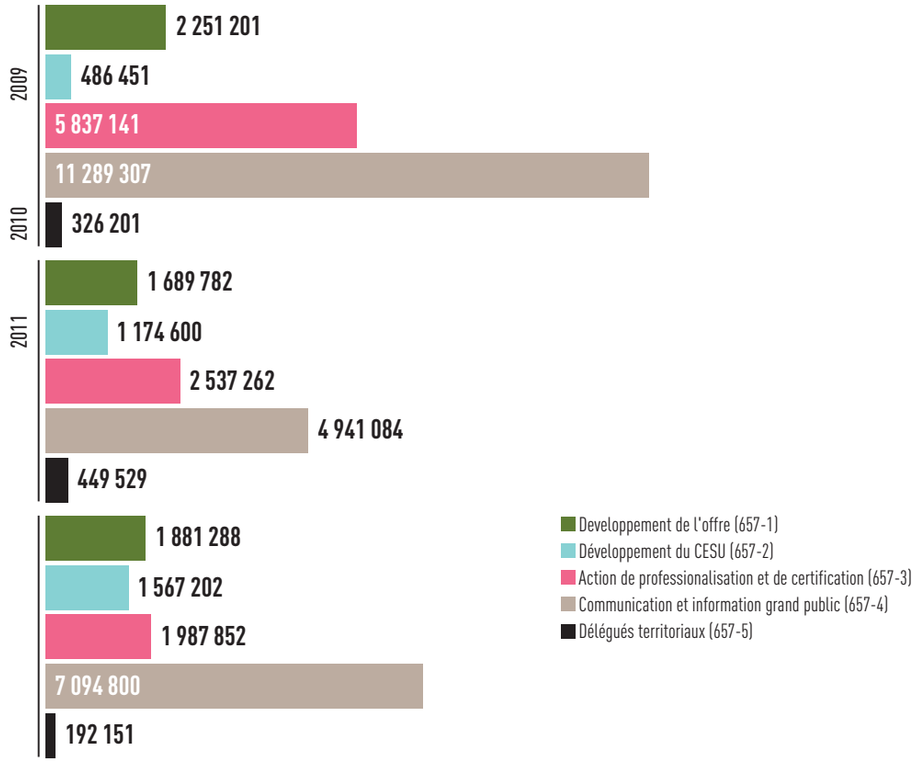
Compte tenu du montant disponible sur ce compte, il a été procédé au dernier trimestre 2011 à un virement de crédits de 2 100 000 euros vers le compte 657-4 « communication ».

COMMUNICATION ET INFORMATION DU GRAND PUBLIC (657-4)

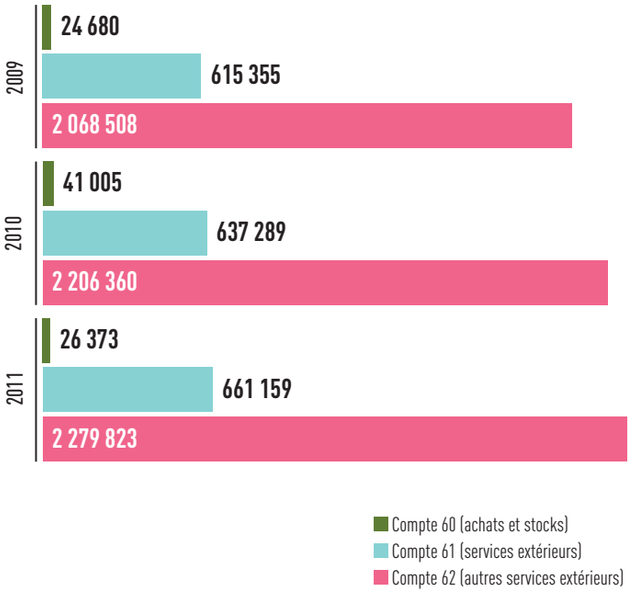
En 2011, le total des dépenses de communication s'élève à 7 094 800 euros, soit une hausse de 43,6 % par rapport aux dépenses 2010 (4 941 084 euros).

Pour mémoire, l'exécution 2009 était de 11 289 307 euros.

LES COMPTES DE DÉPENSES D'INTERVENTION (EN €)



LES COMPTES DE DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT (EN €)



En effet, au regard d'une année 2011 qui pour la première fois fait apparaître au premier semestre un léger recul des heures travaillées, il a été décidé de renforcer les interventions de communication et de leur faire jouer un rôle contra cyclique dans l'objectif de soutenir la demande de services. Trois vagues de communication grand public ont ainsi été financées en 2011 pour un montant de 4 468 260 euros (création et achats d'espaces).

Le solde de dépenses (2 626 540 euros) a notamment été ventilé sur les grands postes suivants :

- salons et évènements (346 895 euros) ;
- veille presse et parlementaire (363 000 euros) ;
- création, impression et routage de publications ANSP (632 960 euros) ;
- évolutions et maintenance du site internet grand public (1 013 101 euros).

RÉSEAU DES DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX (657-5)

Les dépenses 2011 (192 151 euros) sont en nette diminution (- 57 %) par rapport à 2010 (449 529 euros) avec un taux d'exécution budgétaire 2011 de 36 %.

Cette faiblesse du taux d'exécution s'explique par :

- la difficulté rencontrée par l'Agence, compte tenu du nombre d'ETP disponibles, pour piloter efficacement la cinquantaine de micro-conventions localement initiées par les UT des DIRECCTE ;
- la décision de stopper provisoirement le financement de telles actions, pour lesquelles la valeur ajoutée d'un financement par l'Agence comme l'impact sur l'amélioration de la qualité des services et des emplois semblent peu probants.

Dépenses d'investissement

Les dépenses consacrées en 2010 aux investissements sont de 47 090 euros, soit une augmentation de 10 000 euros en fin d'année 2011 (DMU).

Cette augmentation a été rendue nécessaire pour d'une part accélérer, suite à la survenance de nombreux incidents intervenus entre juin et septembre 2011, le plan de renouvellement du parc informatique tel que défini en 2009 (fin 2011, 40 % du parc informatique a été renouvelé à neuf) et d'autre part, mettre aux normes de sécurité usuelles l'installation du serveur informatique de l'Agence.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION & L'ÉQUIPE

LE CONSEIL D'**ADMINISTRATION**

PRÉSIDÉ PAR LAURENT HÉNART, PRÉSIDENT DE L'AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE

REPRÉSENTANTS DE L'**ÉTAT**

Titulaires Suppléants

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

Bertrand MARTINOT
Délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle
7 Square Max Hymans
75015 PARIS
01 43 19 33 11 – Fax. : 01 43 19 32 14
bertrand.martinot@finances.gouv.fr
jean.gaeremynck@dgefp.travail.gouv.fr

Jean-Denis COMBREXELLE
Directeur général du travail
39-43 Quai André Citroën
75902 PARIS Cedex 15
01 44 38 25 01 – Fax. : 01 44 38 27 10
jean-denis.combrexelle@dgt.travail.gouv.fr
drt.dir@dgt.travail.gouv.fr

Nathalie HANET
Directrice Collectivités Territoriales et Partenariats POLE EMPLOI
1 Avenue du Docteur Gley
75987 PARIS CEDEX 20
01 40 30 62 64 – Fax. : 01 40 30 69 49
nathalie.hanet@pole-emploi.fr

Thomas FATOME
Directeur
Direction de la Sécurité Sociale
14 Avenue Duquesne
75350 PARIS 07 SP
01 40 56 70 34 – Fax. : 01 40 56 72 05
dss-secretariat-fatome@sante.gouv.fr

MINISTÈRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT

Sylviane HECKLY
Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État
SCBCM Finances
Département du contrôle budgétaire
139 rue de Bercy
75012 PARIS
01 53 18 20 08 – Fax. : 01 53 18 96 48
sylviane.heckly@finances.gouv.fr

Philippe PARINI
Directeur général
Direction générale des finances publiques DGFIP
139 Rue de Bercy
75572 PARIS Cedex 12
01 53 18 60 28 – Fax. : 01 53 18 55 16
philippe.parini@dgfip.finances.gouv.fr

Julien DUBERTRET
Directeur
Direction du budget
Télédoc 241
139 Rue de Bercy 75572
PARIS Cedex 12
01 53 18 26 05 – Fax. : 01 53 44 67 01
julien.dubertret@finances.gouv.fr

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Guillaume LACROIX
Administrateur civil
Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services – DGCIS
Immeuble Bervil
12 rue Villiot
Télédoc DGCIS1
75572 PARIS cedex 12
01 53 44 92 18 / 01 53 44 97 86
Fax. : 01 53 44 94 43
guillaume.lacroix@finances.gouv.fr
sec-stcas.dgcis@finances.gouv.fr

Ramon FERNANDEZ
Directeur général
Direction générale du trésor
139 Rue de Bercy
75572 PARIS Cedex 12
01 44 87 70 00 – Fax. : 01 53 18 36 15
ramon.fernandez@dgtresor.gouv.fr

Nathalie HOMOBONO
Directrice générale
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
Télédoc 071
59 Boulevard Vincent Auriol
75703 PARIS Cedex 13
01 44 87 17 17 – Fax. : 01 44 97 30 30
nathalie.homobono@dgccrf.finances.gouv.fr

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA COHÉSION SOCIALE

Sabine FOURCADE
Directrice générale
Direction générale de la cohésion sociale DGCS
Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale
11 Place des 5 martyrs du Lycée Buffon
75014 PARIS
01 40 56 85 56 – Fax. : 01 40 56 87 19
sabine.fourcade@social.gouv.fr

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR, DE L'OUTRE-MER, DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Jean-Benoît ALBERTINI
Préfet
Direction de la modernisation et de l'action territoriale
1 bis Place des Saussaies
75008 PARIS
01 49 27 30 05 – Fax. : 01 40 07 28 91
jean-benoit.albertini@interieur.gouv.fr

Eric JALON
Directeur général
Direction générale des collectivités locales - DGCL
2 Place des Saussaies
75008 PARIS
01 49 27 30 22 – Fax. : 01 40 07 29 49
eric.jalon@interieur.gouv.fr

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE, DE LA RURALITÉ ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Eric ALLAIN
Directeur général
Direction générale des politiques agricoles, agroalimentaire et des territoires
3 Rue Barbet de Jouy
75349 PARIS SP 07
01 49 55 45 50 – Fax. : 01 49 55 83 39
eric.allain@agriculture.gouv.fr

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

Jean-Michel BLANQUER
Directeur général
Direction générale de l'enseignement scolaire DGESCO
107 Rue de Grenelle
75007 PARIS
01 55 55 12 70 – Fax. : 01 55 55 38 54
jean-michel.blanquer@education.gouv.fr
directeur.dgesco@education.gouv.fr

REPRÉSENTANTS DES **COLLECTIVITÉS LOCALES**

ASSOCIATION DES MAIRES DE FRANCE

Valérie DEMANGEAU
Maire de Le Pellerin
Rue du Docteur Gilbert Sourdille
44640 LE PELLERIN
02 40 04 56 00 – Fax. : 02 40 04 69 02
helena.lefessant@ville-lepellerin.fr

Marie-Paule GODIN
Adjointe au Maire de Valenciennes
Mairie de Valenciennes
Place d'armes – BP 339
59304 VALENCIENNES Cedex
03 27 22 59 00 - Fax. : 03 27 22 59 01
mgodin@ville-valenciennes.fr

ASSEMBLÉE DES DÉPARTEMENTS DE FRANCE

Hermeline MALHERBE-LAURENT
Présidente du Conseil général des Pyrénées-Orientales
Hôtel du Département
24 Quai Sadi Carnot - BP 906
66906 PERPIGNAN Cedex
04 68 85 85 85 – Fax. : 04 68 35 02 98
marion.girard-duvivier@cg66.fr

Gérard ROCHE
Président du Conseil général de la Haute-Loire
Hôtel du Département
1, Place Monseigneur Galard
43000 LE PUY-EN-VELAY
04 71 07 43 01 – Fax. : 04 71 07 43 99
martine.martel@cg43.fr

ASSEMBLÉE DES RÉGIONS DE FRANCE

Cyril KRETZSCHMAR
Conseiller régional délégué à la nouvelle économie, aux nouveaux emplois, à l'artisanat et à l'économie sociale et solidaire
Conseil Régional Rhône-Alpes
1 Esplanade François Mitterand - CS 20033
69269 LYON Cedex
04 26 73 44 14 – 06 80 31 04 47
cechinard@rhonealpes.fr
ckretzschmar@rhonealpes.fr

REPRÉSENTANTS DES **PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE**

UNA

Francis CONTIS
Vice-Président – UNA
108 -110 Rue Saint Maur
75011 PARIS
04 78 95 82 83
f.contis@ugmr.fr

Yves VEROLLET
Directeur général – UNA
108-110 Rue Saint-Maur
75011 PARIS
01 49 23 82 58
y.verollet@una.fr
f.secchi@una.fr

UNCCAS

Françoise NOUHEN
Adjointe au Maire de Clermont-Ferrand
Vice-Présidente de l'UNCCAS
CCAS
1 Rue Saint Vincent
BP 478
63013 CLERMONT-FERRAND
04 73 98 07 87
fnouhen@ccas-clermont-ferrand.fr

Benoît CALMELS
Responsable national réseau de l'UNCCAS
Villa Souchet
105 Avenue Gambetta
75020 PARIS
01 53 19 85 56
06 42 21 06 85
bcalmels@unccas.org

ADMR

Michel TANFIN
Président
Association du service à domicile - ADMR
184A Rue du Faubourg Saint-Denis
75484 PARIS Cedex 10
01 44 65 55 55 – Fax. : 01 44 65 55 56
mtanfin@admr.org

Thierry d'ABOVILLE
Secrétaire général – ADMR
184A Rue du Faubourg Saint-Denis
75484 PARIS Cedex 10
01 44 65 55 55 – Fax. : 01 44 65 55 56
tdaboville@admr.org

FAMILLES RURALES

Thierry DAMIEN
Président
7 Cité d'Antin
75009 PARIS
01 44 91 88 88 – Fax. : 01 44 91 88 89
thierry.damien@famillesrurales.org

Jean-Yves MARTIN
Directeur
7 Cité d'Antin
75009 PARIS
01 44 91 88 88 – Fax. : 01 44 91 88 89
jean-yves.martin@famillesrurales.org

FESP / SESP

Maxime AIACH
Président de la Fédération des entreprises de services à la personne (FESP)
48 Boulevard de la Tour Maubourg
75007 PARIS
01 53 85 40 80 – Fax. : 01 53 59 90 49
maxime.aiach@acadomia.fr

Sandra KUNTZMANN-BURGO
Présidente
SESP
48 Boulevard de la Tour Maubourg
75007 PARIS
01 53 85 40 80 – Fax. : 01 53 59 90 49
s.kuntzmann@e-enfants.com

FEDESAP

Christian JUNIK
Secrétaire général
FEDESAP
Tour CIT
3 Rue de l'Arrivée
75749 PARIS CEDEX 15
01 75 43 77 20
PDG Réseau APEF
909 Avenue des Platanes
Bâtiment la Salicorne
34970 LATTES
04 67 15 31 43 – 06 12 49 47 83
Fax. : 01 43 27 18 94
christian.junik@apef-services.fr

Édouard BINIER
Trésorier
FEDESAP
Tour CIT
3 Rue de l'Arrivée
75749 PARIS CEDEX 15
01 75 43 77 20
edouard.binier@apef-services.fr

FEPEM

Marie-Béatrice LEVAUX
Présidente
Fédération nationale des particuliers employeurs (FEPEM)
79 Rue Monceau
75008 PARIS
01 80 48 09 07 ou 09 00 – Fax. : 01 80 48 09 10
06 19 94 97 38
mblevaux@fepem.fr

Jean-Luc TISSIER
Directeur général
FEPEM
79 Rue Monceau
75008 PARIS
01 80 48 09 07 ou 09 00 – Fax. : 01 80 48 09 10
jltissier@fepem.fr

REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

UNION PROFESSIONNELLE ARTISANALE

Philippe THOURON
Union Professionnelle Artisanale - UPA
Espace Abrial
2 Rue Sébastopol
92400 COURBEVOIE
(Envoi dossier : UPA - 53 Rue Ampère 75017 PARIS)
06 47 53 86 06 – Fax. : 01 43 33 48 18
ph.thouron@orange.fr

Gérard POLO
Membre du Conseil National
Union Professionnelle Artisanale - UPA
53 Rue Ampère
75017 PARIS
Fax. : 01 47 63 31 31
upa@upa.fr

APCM

Bernard BARTOD
Président
Chambre des Métiers et de l'Artisanat du Doubs
21 Rue de la Préfecture - BP 75
25013 BESANÇON Cedex
03 81 21 35 35 - Fax. : 03 81 21 35 01
direction25@artisanat-comtois.fr
mc.donez@artisanat-comtois.fr
bernard.barthod@artisanat-comtois.fr

Christine URIBARRI
Directrice des actions économiques de l'Assemblée Permanente des Chambres des Métiers de l'Artisanat – APCMA
12 Avenue Marceau
75008 PARIS
01 44 43 10 35
uribarri@apcm.fr
artisans.besancon@cma-doubs.fr

CGPME

Paulin LLECH
Président de la Fédération française de services à la personne et de proximité - FEDESAP
Tour CIT
3 Rue de l'Arrivée
75749 PARIS Cedex 15
01 75 43 77 20 - 06 08 40 73 03
paulin.llech@cnp.fr

Cyril de GASQUET
Vice-Président de la Fédération française de services à la personne et de proximité - FEDESAP
Tour CIT
3 Rue de l'Arrivée
75749 PARIS Cedex 15
01 75 43 77 20
cdegasquet@fedesap.org

Georges DROUIN
Président d'honneur de la FESP
11 Avenue de Suffren
75007 PARIS
06 85 03 83 64
georges.drouin@klarismail.fr

Pierre-Louis ROUGNY
Vice-Président de la Chambre régionale des Entreprises de Propreté du Sud-Est Les Paris
05000 NEFFES
06 86 48 36 05
pierre-louis.rougny@orange.fr

ACFCI

Patrice DENIAU
Président
Chambre de Commerce et d'Industrie de la Mayenne
12 Rue de Verdun - BP 239
53002 LAVAL
02 43 49 50 00 – Fax. : 02 43 49 33 16
president@mayenne.cci.fr
b.guilbot@mayenne.cci.fr

Sylvie NOUAILLE
Chef de projet
Direction de l'Appui aux Entreprises ACFCI
46 Avenue de la Grande Armée
CS 50071
75858 PARIS Cedex 17
01 40 69 38 60
s.nouaille@acfci.cci.fr

REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS SYNDICALES DE SALARIÉS

CGT

Michel FAIVRE-PICON
Membre de la Direction Confédérale de la CGT
22 Rue Chateaubriand
39100 DOLE
06 70 49 21 54
faivre-picon.michel@wanadoo.fr

Nathalie GHAFFAR
Fédération du Commerce et des Services
Syndicat Départemental CGT des Services à la Personne
3 Rue du Château d'Eau
75010 PARIS
06 11 35 93 38
nathalie.cgt@orange.fr

CFDT

Guillaume LEFEVRE
Secrétaire Confédéral
4 Boulevard de la Villette
75019 PARIS
07 86 14 49 63
glefevre@cfdt.fr

Samira BOUZEBRA
Secrétaire confédérale
CFDT – Service Économie et Société
4 Boulevard de la Villette
75019 PARIS
01 42 03 80 00 – Fax. : 01 53 72 85 71

CFE-CGC

Pierre-Malo HECQUET
Délégué National CFE-CGC
POLE EMPLOI
59-63 rue du Rocher
75008 PARIS
01 55 30 69 29 – Fax. : 01 55 30 13 96
06 07 34 63 32
pierremalo.hecquet@cfecgc.fr

Françoise JOBERT
Négociateur de branches sur la convention en cours des SAP au sein de la CFE-CGC
5 Rue du Moulin
57920 METZERESCHE
06 07 59 52 64
fjobert-cfecgc@orange.fr

FNAS-FO

Josette RAGOT
FNAS-FO
Secrétaire générale adjointe FNAS-FO
Ancienne école de Suze
21430 MARCHESEUIL
06 14 91 63 94
josette.r@wanadoo.fr
FNAS
7 Passage Tenaille
75014 PARIS 0145

Denis RAGUET
FGTA-FO
Secrétaire fédéral de la Fédération FGTA-FO
7 Passage Tenaille
75014 PARIS
06 03 76 05 24
denis.raguet@fgta-fo.org

CFTC SANTÉ ET SOCIAUX

Michel ROLLO
Secrétaire général
Fédération CFTC Santé et Sociaux
34 Quai de la Loire
75019 PARIS
01 42 58 58 89 – 01 42 58 58 96
06 62 71 25 40
mrollo@cftc-santesociaux.fr

Filipa PATRIARCA
Fédération CFTC Santé et Sociaux
10 Rue Leibnitz
75018 PARIS
01 42 58 58 89 – Fax. : 01 42 58 58 96
fede@cftc-santesociaux.fr

REPRÉSENTANTS DES CAISSES NATIONALES DE SÉCURITÉ SOCIALE

CNAF

Michel CORONAS
Représentant Caisse nationale
d'allocations familiales - CNAF
Avenue du Général de Gaulle
94054 CRÉTEIL Cedex
06 07 16 39 82
michel.coronas@cg94.fr

CNAV

Martine DECHAMP
Présidente de la Commission d'action
sanitaire et sociale de la CNAV
14 Rue Sainte Fontaine
78490 MÉRÉ
Tél. : 06 78 75 62 82
martinedechamp@orange.fr

Albert LAUTMAN
Directeur - Direction nationale
de l'action sociale
Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
- CNAV
110 Avenue de Flandre
75951 PARIS Cedex 19
01 55 45 76 09 – Fax. : 01 55 45 51 99
albert.lautman@cnav.fr

ACOSS

Benjamin FERRAS
Directeur de cabinet du Directeur
ACOSS
36 Rue de Valmy
93108 MONTREUIL Cedex
01 77 93 63 42 - Fax. : 01 43 63 75 08
benjamin.ferras@acoss.fr

Eric LE BONT
Directeur de la Réglementation
ACOSS
36 Rue de Valmy
93108 MONTREUIL Cedex
01 77 93 64 87 - Fax. : 01 43 63 75 08
eric.lebont@acoss.fr

CNSA

Luc ALLAIRE
Directeur
Caisse Nationale
de Solidarité pour l'Autonomie - CNSA
66 Avenue du Maine
75682 PARIS Cedex 14
01 53 91 28 03 – Fax. : 01 53 91 28 89
luc.allaire@cnsa.fr
sylvie.nesta@cnsa.fr
sec-direction@cnsa.fr

Annie RICHART-LEBRUN
Directrice déléguée
Direction de la Compensation
Caisse Nationale de Solidarité
pour l'Autonomie - CNSA
66 Avenue du Maine
75682 PARIS Cedex 14
01 53 91 28 02 - Fax. : 01 53 91 28 89

REPRÉSENTANTS DES ÉMETTEURS DU CESU

Eric BEGUIN
Secrétaire général
NATIXIS INTERTITRES
68-76 Quai de La Rapée
75606 PARIS Cedex 12
01 58 19 46 62 – Fax. : 01 58 19 43 14
06 07 65 63 33
eric.beguin@interepargne.natixis.fr

Bertrand LEGER
Vice-Président de l'APECESU
Directeur général
CHÈQUE DOMICILE
27/29 Avenue des Louvresses
BP 44 - 92234 GENNEVILLIERS Cedex
0825 000 103 - Fax. : 01 41 47 24 01
contact@chequedomicile.fr

REPRÉSENTANTS DES DISTRIBUTEURS DE SERVICES

Christophe BOUTINEAU
Directeur général
FILASSISTANCE SERVICES
4 Place Raoul Dautry
75716 PARIS Cedex 15
01 42 18 78 50
christophe.boutineau@cnp.fr

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

Michèle DEBONNEUIL
DGCGEN
Caisse des Dépôts et Consignations
56 rue de Lille
75007 PARIS
01 58 50 30 71
michele.debonneuil@caissedesdepots.fr

Alain GOURNAC
Sénateur des Yvelines
Maire du Pecq
01 42 34 34 74 – 01 42 34 42 23
a.gournac@senat.fr

Laurent HÉNART
Ancien député de Meurthe-et-Moselle
Président de l'Agence nationale
des services à la personne

Jean-Marc MAURY
Directeur des Ressources humaines
Directeur du Département
« Développement Économique et
Économie Sociale » à la Caisse
des dépôts et consignations
72 Avenue Pierre Mendès France
75914 PARIS Cedex 13
01 58 50 72 97 – Fax : 01 58 50 07
jean-marc.maury@caissedesdepots.fr

Michel MARTIN
Président de l'Union Nationale
Mutualiste des Initiatives Sociales
Mutualité Française Côte-d'Or
16 Bd Sévigné – 21000 DIJON
03 80 59 63 46
michel.martin@mutualite21.org

Frédéric SANS
Commissaire du Gouvernement
Directeur de la mission des services
à la personne
Direction Générale de la Compétitivité
de l'Industrie et des Services - DGCIS
Bâtiment Condorcet – Télédoc 315
6 Rue Louise Weiss
75703 PARIS Cedex 13
01 44 97 02 46
frederic.sans@finances.gouv.fr

L'ÉQUIPE

DE L'AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE

Laurent HENART Président

Olivier WICKERS
Directeur général

Emmanuelle VILLEREY
Secrétaire générale

Guy VAUGEOIS
Directeur grands comptes

Joachim SOËTARD
Directeur marketing & communication

Charlotte PISTRE
Responsable communication & multimédia

Aurélie PIERRE-LEANDRE
Chargée de l'ingénierie et du développement de l'outillage de l'offre

Emilie PARNIERE
Responsable du développement de la stratégie qualité

Marie-Pierre LE BRETON
Directrice du développement de l'offre

Jean-Claude KIKOS
Responsable RH, hygiène et sécurité des locaux et gestionnaire comptable et financier des dépenses et prestations extérieures de fonctionnement courant

Sabine JEUCH
Responsable de l'action sociale

Antoine HERVE
Chargé du budget et des marchés publics

Floriane HAVARD
Chargée de l'administration de la base de connaissance, de la gestion des publications ANSP et du secrétariat

Alain FOURNA
Responsable de l'appui aux DIRECCTE et de la formation

Kaoutar DRINE
Chargée de l'administration et des formations nOva, de la gestion des prestations voyagiste, réception, titres CESU et Restaurant et de l'assistance de direction

Gilles-Henry DOUCET
Chargé des relations institutionnelles

Sarah CASSONE
Responsable communication & relations publiques

Monique BOSQUAIN
Responsable de la professionnalisation

Jean-François BOIRON
Directeur technique

Salima BELDJOUDI
Chargée de la formation interne et du management de l'assistance de direction

Christian BALOJI
Responsable des déplacements et de la sécurité de la gestion informatique de l'établissement

Mohammed ABDI
Directeur délégué

LES UNITÉS & LES DÉLÉGUÉS **TERRITORIAUX**

LES UNITÉS **TERRITORIALES**

01 Ain
Mme Dominique CHAVAND 04 74 45 91 39

02 Aisne
Francis-Henri PREVOST 03 23 26 35 00

03 Allier
Véronique MARTIN SAINT-LEON 04 70 48 18 00

04 Alpes-de-Haute-Provence
Jean-Pierre ROUX 04 92 30 21 75

05 Hautes-Alpes
Jacques COLOMINES 04 92 52 17 03

06 Alpes-Maritimes
Françoise BUFFET 04 93 72 76 00

07 Ardèche
Pascal DORLEAC 04 75 66 74 74

08 Ardennes
Robert LACOUR 03 24 59 71 30

09 Ariège
Robert CLAUDE 05 61 02 46 40

10 Aube
Marie-Laurence GUILLAUME 03 25 71 83 00

11 Aude
Christine CALMELS 04 68 77 40 44

12 Aveyron
Patrick BERNIE 05 65 75 59 30

13 Bouches-du-Rhône
Jean Pierre BOUILHOL 04 91 57 96 00

14 Calvados
Marc BENADON 02 31 47 74 00

15 Cantal
Christian POUDEROUX 04 71 46 83 60

16 Charente
Hachmi HAMDAOUI 05 45 66 68 68

17 Charente-Maritime
Bernard GUEGUEN 05 46 50 50 51

18 Cher
Jacques ROGER 02 48 27 10 10

19 Corrèze
Pascale RODRIGO 05 55 21 80 00

2A Corse-du-Sud
Hervé BELMONT 04 95 23 90 00

2B Haute-Corse
Jérôme CORNIQUET 04 95 32 98 50

21 Côte-d'Or
Patricia BARTHELEMY 03 80 45 75 00

22 Côtes-d'Armor
Philippe ALEXANDRE 02 96 62 65 65

23 Creuse
Béatrice JACOB 05 55 41 86 59

24 Dordogne
Jean-Pierre GUERILLOT 05 53 02 88 00

25 Doubs
Marc-Henri LAZAR 03 81 21 13 13

26 Drôme
Alain GUEYDON 04 75 75 21 21

27 Eure
Françoise LE GAC 02 32 24 86 50

28 Eure-et-Loir
Edouard INES 02 37 18 79 00

29 Finistère
Patrick VET 02 98 55 63 02

30 Gard
Gilles CHAMPENOIS 04 66 38 55 55

31 Haute-Garonne
Michel DUCROT 05 67 77 74 74

32 Gers
Hubert AMAT 05 62 61 63 60

33 Gironde
Guillaume SCHNAPPER 05 56 00 07 77

34 Hérault
Anne-Marie SABATIER 04 67 22 88 88

35 Ille-et-Vilaine
Gilles MATHEL 02 99 26 57 57

36 Indre
Guy FITZER 02 54 53 80 00

37 Indre-et-Loire
Martine BELLEMERE-BASTE 02 47 31 57 01

38 Isère
Philippe NICOLAS 04 56 58 38 38

39 Jura
François FOUCQUART 03 84 87 26 00

40 Landes
Paul FAURY 05 58 46 65 43

41 Loir-et-Cher
Dorine GARDIN 02 54 55 85 70

42 Loire
Jean-Daniel CRISTOFORETTI 04 77 43 41 80

43 Haute-Loire
Jean-Yves BÉRAUD 04 71 07 08 10

44 Loire-Atlantique
Michel BENTOUNSI 02 40 12 35 00

45 Loiret
Emmanuel DUHEM 02 38 78 98 38

46 Lot
Pierre MARTIN 05 65 20 31 15

47 Lot-et-Garonne
Monique GUILLON 05 53 68 40 40

48 Lozère
Pierre SAMPIETRO 04 66 65 61 00

49 Maine-et-Loire
Jean-Michel BOUKOBZA 02 41 54 53 52

50 Manche
Christine LESDOS 02 33 88 32 00

51 Marne
Gilles HEUDE 03 26 69 57 51

52 Haute-Marne
Bernadette VIENNOT 03 25 01 67 00

53 Mayenne
Eric BOIREAU 02 43 67 60 60

54 Meurthe-et-Moselle
Philippe SOLD 03 83 50 39 00

55 Meuse
Sylvaine BOSSAVY 03 29 76 17 17

56 Morbihan
Mireille CRENO-CHAUVEAU 02 97 26 26 26

57 Moselle
Marc NICAISE 03 87 56 54 00

58 Nièvre
Jean-Marc GALLAND 03 86 60 52 52

59 Nord (Lille)
Patrick MARKEY 03 20 12 55 55

59 Nord (Valenciennes)
Chantal COULANGE 03 27 09 96 96

60 Oise
Michel GOUTAL 03 44 06 26 26

61 Orne
Patrick GABORIT 02 33 82 54 00

62 Pas-de-Calais
François TILLOL 03 21 60 28 00

63 Puy-de-Dôme
Patricia BOILLAUD 04 73 41 22 32

64 Pyrénées-Atlantiques
Jean-Michel TROGNON 05 59 14 80 30

65 Hautes-Pyrénées
Bernard NOIROT 05 62 33 18 20

66 Pyrénées-Orientales
Ginette FRANC 04 68 66 25 00

67 Bas-Rhin
Pascal APPREDERISSE 03 88 75 86 86

68 Haut-Rhin
Jean-Louis SCHUMACHER 03 68 34 05 04

69 Rhône
Pascal BODIN 04 72 65 58 50

70 Haute-Saône
Pascale PICCINELLI 03 84 96 80 00

71 Saône-et-Loire
Marc AMEIL 03 85 32 72 00

72 Sarthe
Emile RUBLON 02 43 39 41 41

73 Savoie
Brigitte BARTOLI - BOULY 04 79 60 70 00

74 Haute-Savoie
Philippe DUMONT 04 50 88 28 28

75 Paris
Michel RICOCHON 01 44 76 69 69

76 Seine-Maritime
Georges DECKER 02 32 18 98 00

77 Seine-et-Marne
Dominique FORTEA-SANZ 01 64 41 28 59

78 Yvelines
Chantal COULANGE 01 61 37 10 00

79 Deux-Sèvres
Lionel LACOMBES 05 49 79 93 55

80 Somme
Catherine PERNETTE 03 22 22 41 41

81 Tarn
Dominique MARECHAU 05 63 43 32 00

82 Tarn-et-Garonne
Dominique CLUSA-WEBER 05 63 91 87 00

83 Var
Daniel RACT-MUGNEROT 04 94 09 64 00

84 Vaucluse
Guy Richard LIGER 04 90 14 75 00

85 Vendée
Loïc ROBIN 02 51 45 21 00

86 Vienne
Jean-Luc LANCELEVEE 05 49 56 10 10

87 Haute-Vienne
Philippe BLOT 05 55 11 66 00

88 Vosges
Alain FOUQUET 03 29 69 80 90

89 Yonne
Jeanne HARBONNIER 03 86 72 00 00

90 Territoire de Belfort
Alain VEDY 03 84 57 71 00

91 Essonne
Martine JEGOUZO 01 60 79 70 00

92 Hauts-de-Seine
Corinne CHERUBINI 01 47 86 40 00

93 Seine-Saint-Denis
Marc LERAY 01 41 60 53 00

94 Val de Marne
Joël COGAN 01 49 56 28 00

95 Val d'Oise
Didier TILLET 01 34 35 49 49

971 Guadeloupe
Martial ARCONTE 05 90 80 50 50

972 Martinique
Roland AYMERICH 05 96 71 15 00

973 Guyane
Hartmann TAHRI 05 94 29 53 53

974 Réunion
Jean-François DUTERTRE 02 62 94 07 07

975 Saint-Pierre et Miquelon
Alain FRANCES 05 08 41 19 60

976 Mayotte
Jean-Paul AYGALENT 02 69 61 16 57

977 Nouvelle Calédonie
Pierre GARCIA 00 687 27 55 72

LES DÉLÉGUÉS **TERRITORIAUX**

01 Ain
Eric FARRUGIA
Directeur adjoint, DIRECCTE Rhône-Alpes - Unité territoriale de l'Ain
eric.farrugia@direccte.gouv.fr

02 Aisne
Francis-Henri PRÉVOST
Responsable de l'Unité territoriale de l'Aisne, DIRECCTE Picardie - Unité territoriale de l'Aisne
francis-henri.prevost@direccte.gouv.fr

03 Allier
(En cours de nomination)
dd-03.direction@direccte.gouv.fr

04 Alpes-de-Haute-Provence
Hélène DELBREIL
Chargée de mission territoriale, DIRECCTE PACA - Unité territoriale des Alpes-de-Haute-Provence
helene.delbreil@direccte.gouv.fr

05 Hautes-Alpes
Jacques COLOMINES
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE PACA - Unité territoriale des Hautes-Alpes
dd-05.direction@direccte.gouv.fr

06 Alpes-Maritimes
Claude-Lise TRÉMOLIÈRES
Chargée de mission, DIRECCTE PACA - Unité territoriale des Alpes-Maritimes
claude-lise.tremolieres@direccte.gouv.fr

07 Ardèche
Gilles de VANSSAY
Directeur adjoint, DIRECCTE Rhône-Alpes - Unité territoriale de l'Ardèche
gilles.de-vanssay@direccte.gouv.fr

08 Ardennes
Dominique CONSILLE
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Champagne-Ardenne - Unité territoriale des Ardennes
dominique.consille@direccte.gouv.fr

09 Ariège
Robert CLAUDE
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Midi-Pyrénées - Unité territoriale de l'Ariège
robert.claude@direccte.gouv.fr

10 Aube
Marie-Laurence GUILLAUME
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Champagne-Ardenne - Unité territoriale de l'Aube
marie-laurence.guillaume@direccte.gouv.fr

11 Aude
Michelle HERNANDEZ
Contractuelle de l'Unité territoriale, DIRECCTE Languedoc-Roussillon - Unité territoriale de l'Aude
michelle.hernandez@direccte.gouv.fr

12 Aveyron
Patrick BERNIE
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Midi-Pyrénées - Unité territoriale de l'Aveyron
patrick.bernie@direccte.gouv.fr

13 Bouches-du-Rhône
Jeanine MAWIT
Responsable du Service Développement de l'Emploi, DIRECCTE PACA - Unité territoriale des Bouches-du-Rhône
jeanine.mawit@direccte.gouv.fr

14 Calvados
Bruno GUILLEM
Directeur adjoint, DIRECCTE Basse-Normandie - Unité territoriale du Calvados
bruno.guillem@direccte.gouv.fr

15 Cantal
Christian POUDEROUX
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Auvergne - Unité territoriale du Cantal
christian.pouderoux@direccte.gouv.fr

16 Charente
Catherine MARIN
Attachée d'Administration aux affaires sociales, DIRECCTE Poitou-Charentes - Unité territoriale de la Charente
catherine.marin@direccte.gouv.fr

17 Charente-Maritime
Bernard GUEGUEN
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Poitou-Charentes - Unité territoriale de la Charente-Maritime
bernard.gueguen@direccte.gouv.fr

18 Cher

Sylvaine RIBADEAU DUMAS
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Centre - Unité territoriale du Cher
dd-18.direction@direccte.gouv.frr

19 Corrèze

Patricia RODRIGO (En cours de nomination)
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Limousin - Unité territoriale de la Corrèze
dd-19.direction@direccte.gouv.fr

2A Corse-du-Sud

Magali BONNEFONT
Attachée principale des affaires sociales, DIRECCTE Corse - Unité territoriale de la Corse-du-Sud
magali.bonnefont@direccte.gouv.fr

2B Haute-Corse

Jérôme CORNIQUET
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Corse - Unité territoriale de la Haute-Corse
jerome.corniquet@direccte.gouv.fr

21 Côte-d'Or

Patricia BARTHELEMY
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Bourgogne - Unité territoriale de la Côte-d'Or
patricia.barthelemy@direccte.gouv.fr

22 Côtes-d'Armor

Alain ROBERT
Directeur adjoint, DIRECCTE Bretagne - Unité territoriale des Côtes d'Armor
alain.robert@direccte.gouv.fr

23 Creuse

Jean-Paul LEGROS
Directeur adjoint, DIRECCTE Limousin - Unité territoriale de la Creuse
dd-23.direction@direccte.gouv.fr

24 Dordogne

Joëlle JACQUEMENT
Attachée principale d'administration, DIRECCTE Aquitaine - Unité territoriale de la Dordogne
joelle.jacquement@direccte.gouv.fr

25 Doubs

Marc-Henri LAZAR
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Franche-Comté - Unité territoriale du Doubs
marc-henri.lazar@direccte.gouv.fr

26 Drôme

Céline GISBERT
Animatrice territoriale, DIRECCTE Rhône-Alpes - Unité territoriale de la Drôme
celine.gisbert@direccte.gouv.fr

27 Eure

Françoise LE GAC
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Haute-Normandie - Unité territoriale de l'Eure
dd-27.direction@direccte.gouv.fr

28 Eure-et-Loir

Edouard INÈS (En cours de nomination)
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Centre - Unité territoriale de l'Eure-et-Loir
edouard.ines@direccte.gouv.fr

29 Finistère

Agnès ABIVEN-ABALLÉA
Inspectrice des affaires sociales, Préfecture du Finistère - Direction départementale de la cohésion sociale
agnes.abiven-aballea@finistere.gouv.fr

30 Gard

Gilles CHAMPENOIS
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Languedoc-Roussillon - Unité territoriale du Gard
gilles.champenois@direccte.gouv.fr

31 Haute-Garonne

Fabienne GIBOU-PONS
Directrice adjointe Pôle Branches et territoires, DIRECCTE Midi-Pyrénées - Unité territoriale de la Haute-Garonne
fabienne.gibou-pons@direccte.gouv.fr

32 Gers

Hubert AMAT
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Midi-Pyrénées - Unité territoriale du Gers
hubert.amat@direccte.gouv.fr

33 Gironde

Catherine FOURMY
Directrice adjointe, DIRECCTE Aquitaine - Unité territoriale de la Gironde
catherine.fourmy@direccte.gouv.fr

34 Hérault

Elisabeth MIFSUD
Coordinatrice emploi-formation, DIRECCTE Languedoc-Roussillon - Unité territoriale de l'Hérault
elisabeth.mifsud@direccte.gouv.fr

35 Ille-et-Vilaine

Jean-Pierre AGAESSE
Directeur, DIRECCTE Bretagne - Unité territoriale d'Ille-et-Vilaine
dd-35.direction@direccte.gouv.fr

36 Indre

Marc FERRAND
Directeur adjoint, DIRECCTE Centre - Unité territoriale de l'Indre
marc.ferrand@direccte.gouv.fr

37 Indre-et-Loire

Martine BELLEMÈRE-BASTE
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Centre - Unité territoriale d'Indre-et-Loire
martine.bellemere-baste@direccte.gouv.fr

38 Isère

Mireille GOUYER
Directrice adjointe, DIRECCTE Rhône-Alpes - Unité territoriale de l'Isère
dd-38.servicesalapersonne@direccte.gouv.fr

39 Jura

François FOUCQUART
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Franche-Comté - Unité territoriale du Jura
francois.foucquart@direccte.gouv.fr

40 Landes

Paul FAURY
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Aquitaine - Unité territoriale des Landes
paul.faury@direccte.gouv.fr

41 Loir-et-Cher

Dorine GARDIN
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Centre - Unité territoriale du Loir-et-Cher
dd-41.direction@direccte.gouv.fr

42 Loire

Didier FREYCENON
Inspecteur du travail, DIRECCTE Rhône-Alpes - Unité territoriale de la Loire
didier.freycenon@direccte.gouv.fr

43 Haute-Loire

Jean-Yves BÉRAUD
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Auvergne - Unité territoriale de la Haute-Loire
jean-yves.beraud@direccte.gouv.fr

44 Loire-Atlantique

Michel BENTOUNSI
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Pays de la Loire - Unité territoriale de la Loire-Atlantique
dd-44.direction@direccte.gouv.fr

45 Loiret

Emmanuel DUHEM
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Centre - Unité territoriale du Loiret
dd-45.direction@direccte.gouv.fr

46 Lot

Fabienne SEBAG
Coordinatrice emploi-formation, DIRECCTE Midi-Pyrénées - Unité territoriale du Lot
fabienne.sebag@direccte.gouv.fr

47 Lot-et-Garonne

Monique GUILLON
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Aquitaine - Unité territoriale du Lot-et-Garonne
monique.guillon@direccte.gouv.fr

48 Lozère

Pierre SAMPIETRO
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Languedoc-Roussillon - Unité territoriale de la Lozère
pierre.sampietro@direccte.gouv.fr

49 Maine-et-Loire

Jean-Michel BOUKOBZA
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Pays de la Loire - Unité territoriale du Maine-et-Loire
jean-michel.boukobza@direccte.gouv.fr

50 Manche

Christine LESDOS
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Basse-Normandie - Unité territoriale de la Manche
christine.lesdos@direccte.gouv.fr

51 Marne

Rémi OUDART
DIRECCTE Champagne-Ardenne Unité territoriale de la Marne
dd-51.direction@direccte.gouv.fr

52 Haute-Marne

Corinne SOLOFO RASOLONIAINA
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Champagne-Ardenne - Unité territoriale de la Haute-Marne
dd-52.direction@direccte.gouv.fr

53 Mayenne

(En cours de nomination)

54 Meurthe-et-Moselle

Raymond DAVID
Attaché principal d'administration, DIRECCTE Lorraine - Unité territoriale de Meurthe-et-Moselle
raymond-david@direccte.gouv.fr

55 Meuse

Aurélien GUYOT
Chef du service Entreprises et Mutations, DIRECCTE Lorraine - Unité territoriale de la Meuse
aurelien.guyot@direccte.gouv.fr

56 Morbihan

Mireille CRÉNO-CHAUVEAU
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Bretagne - Unité territoriale du Morbihan
dd-56.direction@direccte.gouv.fr

57 Moselle

Christine HOST
Coordonnateur Emploi Formation du Bassin d'Emploi de Sarrebourg/Château-Salins, DIRECCTE Lorraine - Unité territoriale de la Moselle
cefsbg@wanadoo.fr

58 Nièvre

Christian SERMANTIN
Directeur adjoint, DIRECCTE Bourgogne - Unité territoriale de la Nièvre
christian.sermantin@direccte.gouv.fr

59 Nord

Carmen RIVAS
Directrice adjointe, DIRECCTE Nord-Pas-de-Calais - Unité territoriale du Nord-Lille
carmen.rivas@direccte.gouv.fr

60 Oise

Michel GOUTAL (En cours de nomination)
DIRECCTE Picardie - Unité territoriale de l'Oise
dd-60.direction@direccte.gouv.fr

61 Orne

Patrick GABORIT
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Picardie - Unité territoriale de l'Orne
dd-61.direction@direccte.gouv.fr ;
patrick.gaborit@direccte.gouv.fr

62 Pas-de-Calais

Françoise LAFAGE
Directrice adjointe, DIRECCTE Nord-Pas-de-Calais - Unité territoriale du Pas-de-Calais
francoise.lafage@direccte.gouv.fr

63 Puy-de-Dôme

Marie-Josèphe BERNARD
Chef du Service Emploi - Direction Départementale de la Cohésion Sociale, Préfecture du Puy-de-Dôme
marie-josephe.bernard@puy-de-dome.gouv.fr

64 Pyrénées-Atlantiques

Brigitte SÉNÈQUE
Inspecteur du travail, DIRECCTE Aquitaine - Unité territoriale des Pyrénées-Atlantiques
Brigitte.seneque@direccte.gouv.fr

65 Hautes-Pyrénées

Bernard NOIROT
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Midi-Pyrénées - Unité territoriale des Hautes-Pyrénées
bernard.noirot@direccte.gouv.fr

66 Pyrénées-Orientales

Patrice JAMOT
Chargé de mission Développement territorial, DIRECCTE Languedoc-Roussillon - Unité territoriale des Pyrénées-Orientales
dd-66.direction@direccte.gouv.fr

67 Bas-Rhin

Claude BRIGNON
Responsable de services, DIRECCTE Alsace - Unité territoriale du Bas-Rhin
claude.brignon@direccte.gouv.fr

68 Haut-Rhin

Caroline RIEHL
Attachée de l'Unité territoriale, DIRECCTE Alsace - Unité territoriale du Haut-Rhin
caroline.riehl@direccte.gouv.fr

69 Rhône

Véronique MARECHAL
Attachée principale, DIRECCTE Rhône-Alpes - Unité territoriale du Rhône
veronique.marechal@direccte.gouv.fr

69 Haute Saône

Odile GARDAIRE
Animatrice territoriale, DIRECCTE Franche-Comté - Unité territoriale de la Haute-Saône
odile.gardaire@direccte.gouv.fr

71 Saône-et-Loire

Marc AMEIL
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Bourgogne - Unité territoriale de la Saône-et-Loire
marc.ameil@direccte.gouv.fr

72 Sarthe

Emile RUBLON
Directeur du Travail Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Pays de la Loire - Unité territoriale de la Sarthe
dd-72.direction@direccte.gouv.fr

73 Savoie

Ghislaine CHEDAL-ANGLAY
Attachée principale de l'Unité territorial, DIRECCTE Rhône-Alpes - Unité territoriale de la Savoie
ghislaine.chedal-anglay@direccte.gouv.fr

74 Haute-Savoie

Béatrice LAUR
Attachée de l'emploi et de la formation professionnelle / Service développement de l'emploi, DIRECCTE Rhône-Alpes - Unité territoriale de la Haute-Savoie
beatrice.laur@direccte.gouv.fr

75 Paris

Michel RICOCHON
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Île-de-France - Unité territoriale de Paris
michel.ricochon@direccte.gouv.fr

76 Seine-Maritime

Georges DECKER
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Haute-Normandie - Unité territoriale de la Seine-Maritime
georges.decker@direccte.gouv.fr

77 Seine-et-Marne

(En cours de nomination)
dd-77.direction@direccte.gouv.fr

78 Yvelines

Catherine PERNETTE
Directrice du travail, responsable du service Emploi-Insertion, DIRECCTE Île-de-France - Unité territoriale des Yvelines
catherine.pernette@direccte.gouv.fr

79 Deux-Sèvres

(En cours de nomination)
dd-79.direction@direccte.gouv.fr

80 Somme

(En cours de nomination)
dd-80.direction@direccte.gouv.fr

81 Tarn

Dominique MARECHAU
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Midi-Pyrénées - Unité territoriale du Tarn
dominique.marechau@direccte.gouv.fr

82 Tarn-et-Garonne

Dominique CLUSA-WEBER
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Midi-Pyrénées - Unité territoriale du Tarn-et-Garonne
dominique.clusa-weber@direccte.gouv.fr

83 Var

Caroline MAILLIER
DIRECCTE PACA - Unité territoriale du Var
caroline.maillier@direccte.gouv.fr

84 Vaucluse

Pascale HENRIET
Directrice adjointe, DIRECCTE PACA - Unité territoriale du Vaucluse
pascale.henriet@direccte.gouv.fr

85 Vendée

Loïc ROBIN
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Pays de la Loire - Unité territoriale de la Vendée
loic.robin@direccte.gouv.fr

86 Vienne

Jean-Luc LANCELEVÉE
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Poitou-Charentes - Unité territoriale de la Vienne
jean-luc.lancelevee@direccte.gouv.fr

87 Haute-Vienne

Nathalie DUVAL
Directrice adjointe, DIRECCTE Limousin - Unité territoriale de la Haute-Vienne
nathalie.duval@direccte.gouv.fr

88 Vosges

Angélique FRANÇOIS
Animatrice territoriale, DIRECCTE Lorraine - Unité territoriale des Vosges
angelique.francois@direccte.gouv.fr

89 Yonne

Jeanne HARBONNIER
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Bourgogne - Unité territoriale de l'Yonne
jeanne.harbonnier@direccte.gouv.fr

90 Territoire de Belfort

(En cours de nomination)
dd-90.direction@direccte.gouv.fr

91 Essonne

Michel COINTEPAS
Directeur adjoint, responsable du pôle intervention sur le marché du travail, DIRECCTE Île-de-France - Unité territoriale de l'Essonne
michel.cointepas@direccte.gouv.fr

92 Hauts-de-Seine

Frank LABOUREIX
Attaché principal d'administration, Préfecture des Hauts-de-Seine
franck.laboureix@hauts-de-seine.gouv.fr

93 Seine-Saint-Denis

Annie SIRVENT
Directrice adjointe emploi, DIRECCTE Île-de-France - Unité territoriale de la Seine-Saint-Denis
annie.sirvent@direccte.gouv.fr

94 Val de Marne

(En cours de nomination)
dd-94.direction@direccte.gouv.fr

95 Val d'Oise

Didier TILLET
Responsable de l'Unité territoriale, DIRECCTE Île-de-France - Unité territoriale du Val d'Oise
didier.tillet@direccte.gouv.fr

971 Guadeloupe

Catherine ROMUALD
Inspectrice du travail
Responsable du Service Développement de l'emploi, DIECCTE de la Guadeloupe
catherine.romuald@dieccte.gouv.fr

972 Martinique

Sylvie TOURNOIS
Directeur adjoint, DIECCTE de la Martinique
sylvie.tournois@dieccte.gouv.fr

973 Guyane

Alain BABET
Directeur adjoint, DIECCTE de la Guyane
alain-guillaume.babet@dieccte.gouv.fr

974 Réunion

Guilaine DAVID
Chargée de mission, DIECCTE de la Réunion
guilaine.david@dieccte.gouv.fr

Merci aux professionnels des services à la personne, intervenants et managers, qui ont eu la gentillesse d'accepter d'apparaître dans ce rapport :
Alain, Ali, Arnaud, Diane, Dominique, Fatou, Hortense, Kalaiselvy, Marie-Louise, Nicolas, Romain, Samia, Stéphanie, Vivienne.

Merci également à Ariel, Fleur, France, Gabin, Gabriel, Janine, Joseph et Nadège, clients de services à la personne, pour leur participation.

Merci enfin à tous les organismes agréés et fédérations professionnelles qui nous ont mis en relation avec leurs intervenants : Age d'or services, AMSAV, Babychou services, Dom'soleil, MVAD, Solutions 30.

Plan créatif

Crédits photos : Cédric Martigny, photothèque Agence nationale des services à la personne
Impression : Imprimerie Moderne de l'Est, imprimerie certifiée ISO 14001, sur du papier issu de forêts gérées durablement - Juillet 2012

ARTMAJE + R.C.S. Paris B 378 899 363.

Vous avez des questions, nous avons les réponses.

WWW.SERVICESALAPERSONNE.GOUV.FR

Où trouver un intervenant à domicile ? Qu'est ce que le Cesu préfinancé ? Comment créer votre propre entreprise ? Quelle que soit l'information que vous recherchez, que vous soyez particuliers ou professionnels, le site servicesalapersonne.gouv.fr ou le 32 11 répondent à toutes vos questions.

Services à la personne bonjour !
32 11
Prix d'un appel local depuis un poste fixe

Si ! services à la personne

Ça vous change la vie.

Services à la personne
Agence nationale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL

MINISTÈRE DE L'ARTISANAT, DU COMMERCE ET DU TOURISME